



Jelentés a Pénzügyi Békéltető Testület éves tevékenységéről

2014





Jelentés a Pénzügyi Békéltető Testület éves tevékenységéről

2014



Kiadja: Magyar Nemzeti Bank

Felelős kiadó: Hergár Eszter

1054 Budapest, Szabadság tér 9.

www.mnb.hu

Tartalom

Elnöki előszó	5
1. A Pénzügyi Békéltető Testület céljai	7
2. A Pénzügyi Békéltető Testület irányítása, szervezete, működése	9
3. A Pénzügyi Békéltető Testület működésének jogszabályi környezete	12
4. A Pénzügyi Békéltető Testület hazai és nemzetközi kapcsolatai	14
5. A Pénzügyi Békéltető Testület 2014. évi tevékenysége számokban	17
6. A működés során szerzett tapasztalatok a pénzügyi szektor szereplőinek tevékenységéről	22
7. Ajánlások, kötelezések és ezeknek az érintett pénzügyi szolgáltatók általi teljesítése	38
8. Az egyes határozatok bíróság előtti megtámadása és e perek eredményei	41
9. A határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogviták és ezek tapasztalatai	43
10. A 2015. év kihívásai	44
1. számú melléklet	46
2. számú melléklet	53
3. számú melléklet	55
4. számú melléklet	57
5. számú melléklet	60
6. számú melléklet	63
7. számú melléklet	64
8. számú melléklet	65
9. számú melléklet	77

Elnöki előszó



A Pénzügyi Békéltető Testület 2014. december 31-én működésének negyedik évét zárta. A Testületet a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény 2011. július 1-jén hozta létre, ezt megelőzően nem volt pénzügyi békéltetés Magyarországon. A pénzügyi tárgyú jogvitákkal a fogyasztók a lakhelyük szerint illetékes békéltető testületekhez fordulhattak, ha nem akartak bírósági utat választani. A pénzügyi tárgyú perek általában bonyolultak, hosszadalmasak, költségesek, a bíróságok számára pedig azért jelentenek nehézséget, mert az ilyen jogviták, főleg ha elszámolási kérdésben kér igazságot tenni a felperes, csak szakértő bevonásával dönthetők el. Pénzügyi szakértő az országban viszonylag kevés van. Létezik ugyan a Pénz- és Tőkepiaci Állandó Választottbíróóság is, de annak eljárása drága, nem is minden ügy vihető elé, és kikötés hiányában ez a fórum nem lesz járható út.

A szándék, hogy a pénzügyi békéltetést létre kell hozni annak érdekében fogalmazódott meg, hogy a pénzügyi szolgáltatók együttműködése ügyfelekkel kikényszeríthető legyen, szakmailag jól felkészült, tapasztalt, a pénzügyekben járatos jogászok és közgazdászok működjenek közre az ügyekben, az eljárás gyors és ingyenes legyen, létezzen olyan fórum, ahol a felek szabad belátásuk szerint – egy kis segítséggel – egyezséget köthetnek és ezáltal a bírósági utat elkerülve a bírósági szervezetrendszer is tehermentesíthető.

Amikor a pénzügyi jogviták megoldása is még az általános békéltetés rendszerében zajlott 2010-ben, összesen 880 kérelmező vette igénybe ezt a lehetőséget. 2011-ben – a Testület működésének első feléve alatt – már 1196 fogyasztói kérelem érkezett, még ebben az évben 857 ügy zárult le, összesen hét eljáró tanács munkájának eredményeképpen. A 2012. év volt a pénzügyi békéltetés első teljes éve, ekkor már nőtt az ügyek száma, 3224 kérelmet nyújtottak be a pénzügyi fogyasztók. 2013-ban újabb 4320 ügyben kezdeményeztek eljárást, 2014. január 1. és december 31. között pedig összesen 4181 új ügy érkezett. Az ügyszám növekedése azt mutatja, hogy a Testület irányába megnyilvánul egyfajta társadalmi bizalom, mert működése kiszámítható és szakmai alapú. A kiszámíthatóság és a szakmaiság a felek számára alapvető érték volt és ma is az, mert biztonságot nyújt, hiszen az eljáró tanácsok felelősségteljes szakmai alapú döntéseket hoznak. Tevékenységének célja a pénzügyi szervezetek által nyújtott szolgáltatásokat igénybevevők jogos érdekeinek védelme és a pénzügyi közvetítőrendszerrel szembeni közbizalom erősítése együttesen. A jogos érdek fontos szempont a Pénzügyi Békéltető Testület számára, ugyanis ennek megítélése képezi alapját döntéseinek, de magának a békéltetésnek is.

Foglalkozik méltányossági ügyekkel is, mert a pénzügyi fogyasztók is kerülhetnek olyan helyzetbe, hogy önhibájukon kívül eső okból nem képesek teljesíteni vállalt kötelezettségeiket.

Ezekben az ügyekben a lehetőségekhez képest abban tud segíteni a Testület, hogy a pénzügyi szolgáltatók az előtte folyó eljárásban megfontolhassák, tudnak-e, akarnak-e méltányossági szempontú döntést hozni és ezáltal esetleges további veszteségeiket is csökkenteni.

2011-ben a Testület hat hónapos működésének eredményeképpen már el tudott jutni odáig, hogy az elé került 1196 ügy közül 418 ügyben egyezség születhetett. 2012-ben már 847, 2013-ban 1185, 2014-ben 1422 megkötött és jóváhagyott egyezség volt. A tendencia egyértelműen a megegyezésre vonatkozó szándék, akarat, hajlandóság növekedését mutatja a pénzügyi szektorban szolgáltató szereplők esetében, ami a legjobb eredmény, ami lehetséges. A pénzügyi békéltetésnek van tehát létjogosultsága, haszna és értelme. Ezért is fejezem ki köszönetemet minden olyan pénzügyi szolgáltatónak, ezek valamennyi képviselőjének, akik a Testület által bonyolított eljárásokban félként részt vettek, együttműködtek és meghozták az egyezségek megkötéséhez szükséges üzleti vagy méltányossági döntéseiket. Köszönetemet fejezem ki azoknak a pénzügyi fogyasztóknak is, akik kérelmezőként a Testület előtt eljárást indítottak, kellő empátiát, megértést tanúsítottak és partnerek voltak.

A Pénzügyi Békéltető Testület működésében nemcsak az ügyek száma és azok eredményessége tekintetében, hanem mint szervezet életében is kiemelten fontos volt az elmúlt év. 2013. október 1-je óta a Magyar Nemzeti Bank szervezeti keretei között, azon belül önálló és független belső szervezetként működik a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 96–130. § szabályainak megfelelően. Működési feltételeink biztosításáról és finanszírozásáról a Magyar Nemzeti Bank gondoskodik és vállalja, hogy ezáltal is elősegíti a pénzügyi közvetítőrendszer hatékony működését, a vitás kérdések gyors, ingyenes és mindenki számára a lehetőségek szerinti legmegnyugtatóbb megoldását.

A 2015. év nagy kihívása a Pénzügyi Békéltető Testület számára az, hogy a békéltetés feladatainak változatlan teljesítése mellett a fogyasztói kölcsönszerződések érvénytelen szerződéses kikötéseire tekintettel szükséges elszámolásokhoz, valamint egyes ilyen szerződések módosulásához, forintra átváltásához kapcsolódó ügyekben a 2014. évi XL. törvény 21–22. §-ban foglalt kötelezettségének is eleget tegyen, azaz elsődleges jogorvoslati fórumként működjön. Ehhez kérem minden érintett pénzügyi szolgáltató együttműködését annak reményében, hogy közös munkánk 2015-ben is sikeres lehessen!

Dr. Kovács Erika,
a Pénzügyi Békéltető Testület elnöke

1. A Pénzügyi Békéltető Testület céljai

1.1. ISMERTEBBÉ VÁLÁS

A működés három és fél éve után a pénzügyi szektor minden szereplője megismerte, megismerhette a Testület tevékenységét, tapasztalatokat szerezhettek és értékelhette, hogy mennyiben segítette elő e működés az ügyfelek általi bizalom erősödését a pénzügyi szektor iránt. A magyar mediátoroknak is volt módjuk a 2014-es évben megtapasztalni a pénzügyi békéltetés lényegét és értelmét. Tapasztalásuk, akaratuk szerint személyes is lehetett, hiszen lehetőséget biztosított a Testület arra, hogy hallgatóként a mediátorok részt vehessenek meghallgatásokon és benyomást szerezzenek arról, hogy mit jelent és milyen eredményt hozhat a Pénzügyi Békéltető Testület munkája.

Sajnálatos módon e körön kívül a magyar intézményrendszer szereplői nem igazán vannak tisztában azzal, hogy mit jelent a békéltetés és azon belül a pénzügyi békéltetés. A Pénzügyi Békéltető Testület fontos feladatának tekinti, hogy az elkövetkezendő években elérje, neve ismerősen csengjen a közigazgatás szereplői, a bírósági szervezetrendszer, a közép- és felsőfokú tanintézmények hallgatói, valamennyi civil szervezet és sok más intézmény munkatársai számára is. Ennek érdekében szívesen vesz minden meghívást és örömmel tesz eleget ezeknek, hogy minél szélesebb kör értesüljön arról, hogy nem vagy nem feltétlenül kell bírósághoz fordulnia pénzügyi tárgyú jogvita esetén saját szolgáltatójával szemben, mert létezik egy ingyenes és gyors eljárás, ahol problémája megoldásra található.

1.2. A MŰKÖDÉS GYORSÍTÁSA, A HATÉKONYSÁG NÖVELÉSE

A Testület előtti eljárás maximális időtartama 90 nap lehet, melyet ügyenként legfeljebb egy alkalommal az elnök saját hatáskörben meghosszabbíthat. A Testület 2014-ben az egyre növekvő ügyszám mellett is képes volt eljutni odáig, hogy az eljárás megindulásától számítottan nem 60 napon belülre, hanem az ügyek jelentős részében már 45 napon belülre meghallgatásokat tudott kitérni, és ezzel jóval a 90 napos eljárási határidő lejártá előtt le tudta zárni az ügyeket, így biztosítva azt, hogy a fogyasztói probléma mielőbb megoldást nyerjen. Mindezt belső átszervezéssel, a munkafolyamatok átgondolásával és átalakításával, valamint létszámnövekedéssel tudta elérni.

A Testület a jövőben is mindent megtesz annak érdekében, hogy az eljárási határidőn belül maradván mielőbb sor kerülhessen minden jogvita megnyugtató lezárására. Ehhez azonban az is kell, hogy mind a kérelmezők, mind a pénzügyi szolgáltatók a hiánypótlási felhívásokra a megadott határidőben válaszoljanak, valamint a pénzügyi szolgáltatók a válasziratukat határidőben küldjék meg.

1.3. A TESTÜLET MŰKÖDÉSÉNEK, EREDMÉNYEINEK RENDSZERES KÖZZÉTÉTELE

A Testület működése során törekszik arra, hogy folyamatosan informálja a fogyasztókat, a pénzügyi szolgáltatókat és az érdeklődőket a tevékenységéről, eljárásának aktuális szabályairól, az esetlegesen bekövetkező változásokról és a vele kapcsolatos hírekről, újdonságokról. Ennek érdekében megalakulása óta saját honlapot működtet, közzéteszi működési rendjét, éves jelentését, az általános alávetést tett szolgáltatók listáját, a meghozott ajánlásokat és kötelezéseket anonim módon, valamint minden egyéb aktuális tudnivalót. A Testület honlapja 2015-ben megújul, mind szerkezetében és megjelenésében, mind tartalmában átalakul. Még több naprakész és hasznos információval szeretne szolgálni a fogyasztók, a pénzügyi szolgáltatók és az érdeklődők számára.

1.4. A BÍRÓSÁGI SZERVEZETRENDSZERREL VALÓ EGYÜTTMŰKÖDÉS

A békéltetés és a bírósági szervezetrendszer közötti együttműködés és kapcsolat sajnos nem volt jellemző a korábbi években. A 2014. év ebben a tekintetben is pozitív változást hozott. A Pénzügyi Békéltető Testület a Budapesti Békéltető Testülettel közösen szeptember 22-én rendezte meg a „Fogyasztóvédelem és békéltetés” című országos fogyasztóvédelmi konferenciát, melyen dr. Handó Tünde asszony, az Országos Bírósági Hivatal elnöke „A bírósági szervezetrendszer és a békéltető testületek együttműködése” címmel tartott előadást. Az együttműködés ezzel kezdetét vette. A Testület arra törekszik, hogy tevékenységét a teljes bírósági szervezetrendszer, annak minden szereplője megismerje és partnernek tekintse a békéltetést. Mindannyian tudjuk, hogy a bíróságok ügyterhe meglehetősen nagy, vannak olyan szakterületek – és a pénzügyek területe is ilyen –, ahol speciális és terjedelmes, sokszor nehezen értelmezhető joganyag áll rendelkezésre, és ahol az ilyen jogviták esetében szakértők nélkül lehetetlen ítélni. Az együttműködés egyrészt megnyilvánul a szakképzésben, az oktatásban való közös és kölcsönös előnyökön alapuló részvételben, másrészt abban, hogy a jövőre nézve a felek próbálnak olyan lehetőségeket közösen megtalálni, melyekkel a bírósági ügyteher csökkenthető és a pénzügyi tárgyú jogviták eldöntése gyorsítható.

1.5. AZ ELSZÁMOLÁST ÉS A FORINTRA ÁTVÁLTÁST CÉLZÓ TÖRVÉNYEK ADTA FELADATOK TELJESÍTÉSE

2015 nagy feladat elé állítja a Testületet. Az egyes fogyasztóknak korábban nyújtott hitelek tekintetében a 2014 második felében megalkotott, kihirdetett és hatályba lépett jogszabályok – így törvények és MNB elnöki rendeletek – alapján a Testület már nemcsak békéltet majd, de szinte a bírósági ítélettel azonos hatályú döntést hoz, ha a felek között e tárgykörben egyezség nem tud létrejönni. Ez a tény részben megváltoztatja a Testület korábbi életét, hiszen egy újabb szabályrendszernek kell megfelelnie és ezek szerint működni, melynek eredményeképpen, ha nincs más lehetőség, döntéseket kell hoznia.

Az új feladatra történő felkészülés már 2014 novemberében elkezdődött és folytatódik 2015. első negyedév végéig. Ez jelenti majd a Működési Rend c. alapidokumentum részleges módosítását az új eljárásra tekintettel, 14 fős létszámnövekedést, újabb szervezési feladatokat, továbbá a meglévő tárgyalók számának bővítését a jelenlegi hatról tizenegyre, és egy olyan számítástechnikai rendszer fejlesztését is jelenti, mely segítségével a konkrét elszámolás helyességének megállapítására irányuló eljárásokban az eljáró tanács vizsgálhatja a pénzügyi szolgáltatók által készített elszámolásokat.

2. A Pénzügyi Békéltető Testület irányítása, szervezete, működése

A Testület az elnökből, a tanácsokat alkotó tagokat magában foglaló munkacsoportokból, valamint a hivatalból áll.

2.1. IRÁNYÍTÁS

Az elnök képviseli a Testületet a Magyar Nemzeti Bank szervezetén belül és kívül is, gondoskodik annak jogszerű működéséről, irányításáról. Utasításban állapítja meg a Testület működésének rendjét, amelyet honlapján is közzétesz. A Működési Rend a 2014. év folyamán két alkalommal változott. Elsőként 2014 márciusában, amikortól a korábbi hét eljáró tanács helyett négy eljáró tanáccsal működött a Testület, majd 2014 októberében, amióta a tagok munkacsoportokba szerveződve dolgoznak.

Az elnök határozza meg a Testület belső működésének alapvető szabályait, dönti el a belső szervezeti felépítést, határoz – indokolt esetben – az egyes ügyek eljárási határidejének egy alkalommal, legfeljebb 30 napos meghosszabbíthatósága kérdésében, de a beérkező és a Testület által tárgyalandó ügyeket csak utólag ismeri meg. Gondoskodik az ügyteher munkacsoportok közötti egyenlő elosztásáról és irányítási jogosítványai vannak a Testülethez tartozó valamennyi munkatárs vonatkozásában. A testületi tagokat szakmai kérdésekben és konkrét ügyekben nem befolyásolja, nem utasítja, azonban gondoskodik arról, hogy valamennyi eljáró tanácsban, ugyanazon ügyben a szakmai tartalmat illetően ugyanaz a döntés szülessen.

Az elnök gondoskodik arról is, hogy a beérkező és kezelendő ügyek számának figyelembevételével, megfelelő létszámú munkaerő mindenkor rendelkezésre álljon ahhoz, hogy a törvényi határidők tartásával az ügyek lezárulhassanak, a munkavégzéshez szükséges tárgyi és technikai eszközök rendelkezésre álljanak.

2.2. SZERVEZET

2014-ben a Testületen belül létrejött a Hivatal. A Testület tehát a Hivatal munkatársaiból és a Testület tagjaiból áll. Az összlétszám 2014. december 31-én 30 fő volt. A Hivatal létszáma 9 fő, ez jelenti a hivatalvezetőt, egy jogi előadót, egy jogász gyakornokot és hat asszisztens munkatársat. A testületi tagok száma 20 fő. A testületi tagok 5 munkacsoportba szerveződnek. Az egyes munkacsoportok közötti munkamegosztás szerint 3 munkacsoport foglalkozik hitel- és kölcsönüggekkel, valamint pénzügyi lízingügyletekkel, ideértve az autofinanszírozási ügyeket is, két munkacsoportoz tartoznak az egyéb banki ügyek, azaz a nem hitelügylettel kapcsolatos pénzügyi szolgáltatások ügyei, valamint a biztosítók, a pénztárak és a befektetési szolgáltatókkal szemben indított eljárások.

A munkacsoportok munkáját egy-egy tag, a munkacsoport vezetője szervezi, aki felelős azért, hogy a Hivatal által a munkacsoportra szignált ügyek határidőben és a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően elintézésre kerüljenek. A munkacsoportok tagjai közül a munkacsoport-vezetők jelölik ki a csoporton belül a konkrét ügyekben eljáró tanácsok tagjait, nyomon követik az eljáró tanácsok által vitt ügyeket, betartatják a határidőket, összeállítják a meghallgatási jegyzéket, meghatározzák a meghallgatások időpontját és helyét, mindezt egymás között egyeztetik. Gondoskodnak továbbá arról, hogy a meghallgatásokon az eljáró tanács teljes létszámban jelen legyen, és szükség esetén a helyettesítés megoldható legyen. Feladatuk a munkateher arányos elosztása a munkacsoporton belül, ezen túlmenően beszámolnak az elnöknek a csoport működése során szerzett tapasztalatokról, feldolgozzák az ügyek tapasztalatait, jogszabályalkotásra vagy módosításra vonatkozó javaslatot tesznek.

Az eljáró tanácsok minden esetben három főből állnak, lehetőség szerint egy közgazdász és két jogász alkot egy tanácsot, de személyi összetételük nem állandó. Az ügyekért felelős tag munkacsoport-vezetők általi kijelölésével egyidejűleg a tanácsban a levezető elnöki és a jegyzőkönyvvezetői feladatokat ellátó tag is kijelölésre kerül. Ez úgymint más és más személy. Minden tag lesz levezető elnök, jegyzőkönyvvezető és ügygazda testületi tag is más-más eljárásban, ügyben. A meghallgatások alkalmával az eljáró tanácsban ügygazdaként kijelölt tag ismeri meg az ügyet és annak iratait a legalaposabban, de a többi taggal konzultálva alakít ki a tanács egy egységes szakmai véleményét.

A Hivatal a munkacsoportok, így az eljáró tanácsok tagjainak munkáját segíti, végzi a tevékenységhez szükséges adminisztráció jelentős részét, munkatársai részt vesznek a Testület működtetésével kapcsolatos egyéb feladatokban is. A Hivatalt a hivatalvezető vezeti, aki gondoskodik az adminisztratív feladatok időben történő ellátásáról, a helyettesítések megszervezéséről, szignálja az ügyeket a munkacsoportokra, lehetőség szerint gondoskodva az ügyteher munkacsoportok közötti egyenlő elosztásáról, működteti az ügynyilvántartó rendszert, vezeti az irattározást, a telefonos és az e-mailés ügyfélszolgálatot, gondoskodik iratminták meglétéről és naprakész állapotban tartásáról. A 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, kapcsolatot tart más békéltető testületekkel, az MNB Fogyasztóvédelmi Főosztályával és a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központtal.

A hivatal feladata ezen túlmenően a testületi tagok tehermentesítése olyan ügyekben, melyek ügynevezett nem érdemi ügyintézészt jelentenek. Így a hivatalban zajlik az ügyfelek – kérelmezők és pénzügyi szolgáltatók – telefonos és írásbeli tájékoztatása.

2.3. MŰKÖDÉS

A Testület működése a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 96–130. §-ában foglalt szabályokon alapszik, és az e törvény alapján az elnök által kiadott Működési Rend c. alapidokumentumban foglaltak szerint zajlik. Az eljárások magánszemély fogyasztók kérelmére indulnak, akik saját döntésük szerint meghatalmazottal is képviseltethetik magukat. Az eljárás megindítását célzó kérelemnyomtatványt és az ahhoz tartozó meghatalmazást az 1. számú melléklet tartalmazza, melynek használata ugyan nem kötelező, de azért került kialakításra, mert ezzel jelentősen csökkenteni lehet a hiánypótlásra szoruló esetek számát. Olyan magánszemély fogyasztó is indíthat eljárást, aki magyarországi illetőségű, de külföldi pénzügyi szolgáltatóval van jogvitája, illetve olyan magánszemély is, aki külföldi illetőségű és magyarországi székhelyű pénzügyi szolgáltatóval szemben kíván igényt érvényesíteni. Az ilyen kérelmek alapján indult eljárásokat nevezzük határon átnyúló jogvitáknak. Az erre irányuló eljárások a 2. számú melléklet szerinti kérelemnyomtatvány alkalmazásával kezdeményezhetők, ezek használata – egy uniós szabály alapján – kötelező.

A Pénzügyi Békéltető Testület minden eszközzel próbálja gyorsítani az eljárásait. Így 2014 közepétől már a Hivatal munkatársai végeznek el számos olyan feladatot, melyek korábban az eljáró tanácsok tagjaira hárultak. A cél az, hogy a testületi tagok az ügyek érdekére irányuló feladatokkal foglalkozzanak, mentesüljenek az adminisztrációs terhek jelentős részétől, és minél gyorsabban meghallgatásokat tűzhessenek és tarthassanak. Ezért 2014-ben bővítésre került a Hivatal munkatársainak és a tagoknak a létszáma is, valamint jelentős munkafolyamatbeli átszervezés is történt.

2015. január 1-jétől lehetővé válik az, hogy bizonyos ügyekben nem feltétlenül kell három fős tanácsban eljárnia a Testületnek, így a jelenleginél nagyobb számú ügy lezárására kerülhet sor. 2014. év folyamán heti szinten a lezárt ügyek száma átlagban 70 volt. A cél ennek növelése 2015-ben és az azt követő években is. Egy tanács tag és egy jegyzőkönyvvezető tud majd meghallgatások keretében békéltetni minden 50 000 Ft ügyérték alatti és minden méltányossági ügyben is, továbbá olyan ügyekben, ahol az ügy maga, annak tényállását és jogi-közgazdasági hátterét tekintve egyszerűbb megítélésű és nem igényel belső konzultációt.

Ugyancsak az ügymenet és ezáltal a működés gyorsítása érdekében került bevezetésre 2014-ben az iratminták általános használata, ami lehetővé teszi, hogy a felek már a meghallgatások alkalmával kézhez kaphassák azokat az okiratokat (jegyzőkönyv, egyezségeket jóváhagyó és egyéb határozatok), melyek az eljárás eredményeként keletkeznek, megtakarítva ezzel a postázás időigényét és költségét. Az iratmintákat a Testület által használt ügynyilvántartó rendszer automatikusan tölti fel alapadatokkal és készíti elő a meghallgatásokra. 2015 februárjától egy új és egyszerűbben kezelhető ügynyilvántartó rendszer fogja segíteni a Testület munkáját, melynek használata a hatékonyabb munkavégzést támogatja.



3. A Pénzügyi Békéltető Testület működésének jogszabályi környezete

A Pénzügyi Békéltető Testület működésének alapját és jogi keretét a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (MNB törvény) adja. A Testület az itt rögzített szabályok alapján és a 98/257/EK Bizottsági Ajánlásnak megfelelő működési elvek szerint végzi a ráruházott feladatokat. Működésének elvei konkrét jogszabályi rendelkezések formájában az MNB törvényben jelennek meg.

3.1. 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).

3.2. ÁTLÁTHATÓSÁG

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

3.3. 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. §.

3.4. HATÉKONYSÁG

A Testület eljárása gyors, az előtte folyó eljárásokban a hiánytalan kérelem beérkezésétől számított 60 napon belüli időpontra az eljáró tanács meghallgatást tűz ki, 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).

3.5. 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 alkalmazottai. 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).

3.6. 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. §.

3.7. KÉPVISELET LEHETŐSÉGE

A Testület előtti eljárásokban mind a meghatalmazott nélküli személyes megjelenés, mind a meghatalmazott általi képviselet a magánszemély kérelmező fogyasztók által 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. §.

A Testület eljárásaiban olyan fogyasztói jogvitákat tárgyal, melyek magánszemély fogyasztók, mint kérelmezők által valamely pénzügyi szolgáltatóval szemben indulnak. 2014-ben sem volt még módjuk a nem magánszemély pénzügyi fogyasztóknak, így a gazdasági társaságoknak, egyéb jogi személyeknek a Testület eljárását kezdeményezni ilyen jogvitákban, mert a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvény erre még nem ad lehetőséget. A jelenlegi jogszabályi környezetben csak a bírósági utat tudják igénybe venni. A cél az, hogy a jövőben az eljárás adta lehetőséget ez a személyi kör is ki tudja majd használni.

A magánszemély fogyasztók által kezdeményezett eljárások a Magyar Nemzeti Bank engedélyezési és felügyeleti jogkörébe tartozó pénzügyi szervezetekkel szemben indulhatnak. Ezek a szervezetek szabadon dönthetnek arról, hogy egyezség hiányában a Testület döntésének alávetik-e magukat, avagy nem. Tehetik ezt előzetesen és általános jelleggel, azaz a konkrét ügy(ek) ismerete nélkül vagy esetileg, illetve egyedileg a konkrét ügy ismeretében. Előbbi esetben az alávetést és annak terjedelmét közlik, erről a Testület listát vezet és azt honlapján közzé teszi. A korábbi években 77 ilyen általános alávetést tett pénzügyi szolgáltató volt, ezek száma 2014-re 74-re csökkent köszönhetően szervezeti összeolvadásoknak, egyéb jogutódlásnak. E szervezetek listáját a 3. számú melléklet tartalmazza.

2014-ben 140 olyan pénzügyi szolgáltató volt, amellyel szemben eljárást indítottak fogyasztónak minősülő ügyfelei. E szervezetek listáját a 4. számú melléklet tartalmazza jelölve azt is, hogy az adott pénzügyi szolgáltatóval szemben 2014-ben hány eljárás indult.

Kérelmezett félként jelennek meg tehát a Testület előtt például a hitelintézetek, a pénzügyi vállalkozások, a követeléskezelők, a biztosítók, a pénztárak és a befektetési szolgáltatók., azaz minden olyan szervezet, melynek működését a Magyar Nemzeti Bank engedélyezi és felügyeli. Ügyeikben a békéltetés a tevékenységüket érintő jogszabályok alapján zajlik. E jogszabályok jegyzékét az 5. számú melléklet tartalmazza.

4. A Pénzügyi Békéltető Testület hazai és nemzetközi kapcsolatai

A Testület tevékenységét Budapesten, az I. kerület, Krisztina krt. 39. szám alatt végzi. Meghallgatásokat az említett helyen, az épület III. emeletén található tárgyalóiban tart. Budapesten kívül semmilyen formában nincs jelen, ezért fontosak azok a hazai kapcsolatai, melyek egyrészt a fogyasztók tájékoztatásában segítenek, másrészt lehetővé teszik, hogy minél több kérelmező el tudjon jutni a Testület elé, ha erre szüksége van.

A Magyar Nemzeti Bank 2014 áprilisában Együtműködési Megállapodást kötött a kormányablakok működéséért felelős Közigazgatási és Igazságügyi Minisztériummal, melynek eredményeként az országban 20 helyen kormányablakoknál is lehetővé vált, hogy a pénzügyi fogyasztókat segítsék. A kormányablakok a Magyar Nemzeti Bank részére eljuttatandó beadványokat vesznek át és továbbítanak, valamint foglalkoznak olyan felvilágosítás adásával is, melyből a fogyasztó megértheti, hogy az adott pénzügyi problémáját hol és hogyan tudja orvosolni, mi a teendője annak érdekében, hogy a kívánt célt elérje. A kormányablakok a Pénzügyi Békéltető Testület működésével és eljárásával kapcsolatban is adnak információt a hozzájuk forduló magánszemély fogyasztók részére, sőt 2014. április 15. óta a Testület eljárásának megindítását célzó kérelemnyomtatványok kitöltésében is segítenek, ezeket közvetlenül is eljuttatják a Testület részére, megspórolva ezzel még a postázás költségét is. A 6. számú melléklet tartalmazza azon kormányablakok listáját, amelyekről a fogyasztók ilyen szolgáltatást kaphatnak.

Fontos partner a Pénzügyi Békéltető Testület számára a Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete (FOME) által működtetett Pénzügyi Tanácsadó Irodahálózat is, mely ingyenes, pártatlan pénzügyi fogyasztóvédelmi tanácsadást nyújt Magyarország 11 megyeszékhelyén. A tanácsadó irodákban – melyek listáját elérhetőségeikkel együtt a 7. számú melléklet tartalmazza – nyújtott szolgáltatás lényege, hogy a fogyasztók személyesen, telefonon, e-mailben és levélben a pénzügyi panasz rendezéséhez a leghatékonyabb megoldással élhessenek és életviteli, háztartási, gazdálkodási tanácsokat kaphassanak, továbbá hozzáférhessenek olyan hasznos kiadványokhoz, amelyek segítségükre lehetnek egy-egy vitás ügy vagy panasz kapcsán. Az Irodahálózat abban is segít, hogy hogyan tud a fogyasztó – ha szüksége van rá –, a Pénzügyi Békéltető Testülethez fordulni. Tanácsadáson túlmenően az ott dolgozó szakemberek, jogászok és közgazdászok segítenek a kérelemnyomtatvány kitöltésében és postára adásra készen közreműködnek a beadványok elkészítésében.

A Testület rendkívül fontosnak tartja a hatékony fogyasztóvédelem és a sikeres pénzügyi békéltetés érdekében a széles körű nemzetközi együttműködést is. Az európai és Európán kívüli alternatív vitarendezési fórumokkal történő partnerség, az információk és a lefolytatott eljárások során szerzett tapasztalatok cseréjén keresztül hozzájárul a pénzügyi fogyasztóvédelem hatékonyabbá tételéhez. Az eddigi évek tapasztalatai egyértelmű bizonyítékai annak, hogy a nemzetközi szintű konstruktív együttműködés jelentős mértékben képes növelni a pénzügyi békéltetés sikerességét és határozottan javítja a békéltető mechanizmusok, eljárások minőségét. A Testület az elmúlt években a határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogviták rendezésében, mind az egyéb nemzetközi vonatkozású ügyekben, mind az alternatív vitarendezésben egyaránt komoly sikereket ért el. A fogyasztók és a pénzügyi közvetítőrendszer tagjai között kialakult jogviták független, pártatlan, gyors, szakszerű és költségkímélő elbírálása összetársadalmi érdek nemzetközi szinten is. A Testület nemzetközi tevékenységében kiemelt szerepet tölt be a FIN-Net és INFO Network hálózat maga és az abban részes egyes szervezetek külön-külön is.

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 jogviták alternatív vitarendezésére létrejött hálózat. Elnevezését angol nevének rövidítéséből,

a Financial Dispute Resolution Network elnevezésből kapta. 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 az egyes tag-államok valamelyikében. A hálózatnak a Testületen kívül magyar tagja még a Budapesti Békéltető Testület is. 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. Ezeket az eseteket nevezik határon átnyúló fogyasztói jogvitáknak. Határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogvita a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 125. § alapján az olyan jogvita, amelyben az érintett fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye Magyarországon található és az MNB felügyelete alá tartozó szervezet 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 található, és az MNB felügyelete alá tartozó szervezet székhelye Magyarországon van. 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 viszont más EGTállamban letelepedett szervezet, a pénzügyi szolgáltatási tevékenységgel összefüggő fogyasztói jogvitában az eljárás megindításának többletfeltétele van, nevezetesen az alávetési nyilatkozat megléte a szolgáltató részéről, mely az eljárásnak való alávetést és a döntés előzetes elfogadását jelenti együttesen. Alávetési nyilatkozat hiányában a határon átnyúló jogvita rendezésének eredményessége kétséges, ilyenkor az egyes testületeknek két – tájékoztatási és postázási – funkciója van. Elsősorban tájékoztatniuk kell a fogyasztót a jogvita tekintetében az eljárásra hatáskörrel és illetékességgel rendelkező, a FIN-Netben résztvevő más EGTállambeli alternatív vitarendezési fórumról, valamint az annak eljárására vonatkozó sajátos szabályokról, így különösen a szolgáltatóval való előzetes egyeztetés szükségességéről és adott esetben az eljárás megindítására előírt határidőkről. Ezenkívül ha a fogyasztó kéri, el kell küldeniük a fogyasztó FIN-Netben használt formanyomtatványon rögzített kérelmét az eljárásra hatáskörrel és illetékességgel rendelkező, a FIN-Netben részt vevő más EGT állambeli alternatív vitarendezési fórumhoz. Alávetési nyilatkozat megléte esetén az eljárás néhány kivétellel megegyezik a határon belüli eljárással, eredménye lehet az egyezség vagy a kötelezést tartalmazó határozat.

Az eljárás a határon belüli 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 az eljáró tanács elnökének javaslata alapján a Testület elnöke indokolt esetben és úgymint egy alkalommal nem 30, hanem 90 nappal meghosszabbíthatja. 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 szolgáltatás és a fogyasztó közötti kommunikáció nyelve. Ilyenkor a nyelvhasználati jogra visszavezethető fordítási költségek az eljárás költségének tekintendők, a kötelezést tartalmazó határozatban pedig meg kell állapítani azok viselőjét. A határon átnyúló jogvitával kapcsolatban minden testület, 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-Netben részt vevő más EGTállambeli alternatív vitarendezési fórumról és annak eljárásáról. Minden testület az előtte indult határon átnyúló ügyekkel kapcsolatos eljárások vonatkozásban folyamatos statisztikai adatszolgáltatást teljesít az Európai Uniónak és jogosult a hálózat tagjainak egymás közötti kapcsolattartását elősegítő intranetes adatbázis használatára.

A Testület 2012. január 1-jétől a világ pénzügyi ombudsmanjait tömörítő, jelenleg öt kontinens több mint félszáz tagszervezetét számláló **INFO Network hálózat**nak is teljes jogú tagja. 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. Eredeti célja a tagországokban – legfőképpen a pénzügyi szektor területén – működő alternatív vitarendezési mechanizmusok összehangolása, továbbá egy átfogó rendszer

kidolgozása volt. A szervezet tagjai 4 régió köré szerveződnek: Eurázsia, Afrika, Amerika, Ausztrália. Az INFO-Network a tagok által elfogadott hat alapvető elv szerint működik: függetlenség, pártatlanság, hatékonyság, méltányosság, átláthatóság és elszámoltathatóság. A szervezeten belüli együttműködés az alternatív bíróságon kívüli vitarendezési modellek kialakítása, a magatartási kódexek létrehozása, az információs technológia használatának továbbfejlesztése, bizonyos ismétlődő kérdések és problémák rendszerszintű kezelése, a határon átnyúló panaszok egységes és gördülékeny kezelése, a továbbképzési lehetőségek és irányok megosztása céljából és érdekében történik. A szervezet a hangsúlyt a nemzetközi standardok szerint kialakított fogyasztóvédelmi alapelvek érvényesítésére helyezi, amelynek – megítélése szerint – 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.

A Pénzügyi Békéltető Testület az INFO Network tagjaként válaszol a tevékenységét érintő kérdőívekre és megkeresésekre, amelyek a világszervezet havonta megjelenő elektronikus hírlevelében, illetve a pénzügyi ombudsmanok számára fenntartott zártkörű honlapon is hozzáférhetők.

A legutóbbi megkeresést a Testület 2014 októberében kapta, amelyben a szervezet belső struktúrájának kialakítására vonatkozó, 3-4 téma köré csoportosított, összesen 50 kérdésre kértek választ, véleményt. A kérdőív érintette a hálózat működésének részletszabályait, a jövőre vonatkozóan javaslatokat az együttműködés szorosabbá tétele érdekében rendezendő éves konferenciákhoz. A széles körű konzultáció hatékonyságának növeléséhez a Testület javasolta, hogy a Bizottsági tagok féléves jelentéseket prezentáljanak a saját országuk alternatív vitarendezési fórumairól, amelyek hozzájárulhatnak ahhoz, hogy a tagok mélyrehatóan megismerjék egymás vitarendezési megoldásait.

A belső szervezeti struktúrát illetően a Testület azt látta megfelelőnek, ha a Bizottság 10 tagból állna a következőképpen: minden régióból 2 tag, egy elnök és egy titkár, és a tagok képviselnék régiójuk alternatív vitarendezési fórumait. A bizottsági tagok megbízatására vonatkozóan 3 éves időtartamot javasolt, az egyszeri újraválasztás lehetőségével.

5. A Pénzügyi Békéltető Testület 2014. évi tevékenysége számokban

5.1. AZ ÜGYSZÁM ÉS AZ ÜGYINTÉZÉSI IDŐ

A Testület előtt 2014. január 1-jén 696 olyan ügy volt, mely 2013-ban kezdődött és még folyamatban volt, továbbá 5, úgynevezett határon átnyúló ügy, összesen 701 ügy. A 2014. év folyamán 4181 pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló kérelem érkezett belföldi ügyekben, továbbá 33 határon átnyúló, így összesen 4214. A Testület 4325 belföldi és 33 határon átnyúló, így összesen 4358 ügyet zárt le december 31-ig, és 552 belföldi, valamint 5 határon átnyúló ügy maradt folyamatban. A 2013. évhez viszonyítva a lezárt ügyek száma 9%-kal növekedett, és az év végén folyamatban lévő ügyek arányát tekintve pedig 3 százalékpontos csökkenés történt az előző évihez képest. Ezek az adatok tükrözik a hatékonyság növelése érdekében tett szervezeti és munkafolyamatbeli változások kedvező hatását.

	Belföldi ügy	Határon átnyúló ügy	Összesen
A 2014. január 1-jén folyamatban lévő korábbi ügyek	696	5	701
A 2014. év folyamán beérkezett új ügyek	4181	33	4214
2014. december 31-ig lezárt ügyek	4325	33	4358
2015. január 1-jén folyamatban lévő ügyek	552	5	557

A Testület 2014. január 1. és december 31. között a beérkezett és befogadott ügyeket a törvényben előírt 90 napos eljárási határidő helyett átlagosan 50 nap alatt zárta le. Az előző évhez viszonyítva 10 nappal csökkent az átlagos ügyintézési idő, ami szintén tükrözi a hatékonyság növekedését.

5.2. A BEÉRKEZETT KÉRELMEK

A belföldi ügyekben beérkező kérelmek elsősorban postai úton jutnak el a Testülethez, de érkeznek kérelmek elektronikus úton, az ügyfélkapun keresztül is. 2015. április 15. óta a kormányablakoknál is benyújthatók a Testülethez címzett kérelmek, ahol az ügyintézők a kérelemnyomtatványok kitöltésében is segítenek. A Pénzügyi Tanácsadó Irodahálózat irodáiban is igénybe vehető ilyen segítség.

Beérkezés módja	Ügyszám	Arány
Posta	3922	93,81%
Ügyfélkapu	136	3,25%
Kormányablak	102	2,44%
Pénzügyi Tanácsadó Irodahálózat	21	0,50%

A beérkező kérelmek száma és aránya szolgáltatótípusonkénti bontásban – az előző években tapasztalt arányokhoz hasonlóan – az alábbiak szerint alakult:

Szolgáltatótípus	Ügyszám	Arány
Bank	1882	45,01%
Biztosító	1304	31,19%
Pénzügyi vállalkozás	776	18,56%
Takarékszövetkezet	50	1,20%
Befektetési vállalkozás	29	0,69%
Független közvetítő	28	0,67%
Lakástakarék-péztár	18	0,43%
Magánnyugdíjpéztár	8	0,19%
Biztosító egyesület	7	0,17%
Önkéntes nyugdíjpéztár	5	0,12%
Önkéntes egészségpéztár	4	0,10%
Befektetési alapkezelő	2	0,05%
Jelzáloghitel-intézet	1	0,02%
Szakosított hitelintézet	1	0,02%
Pénzügyi szervezettel szemben beérkező kérelmek összesen	4115	98,42%
Nem pénzügyi szervezettel szemben érkező kérelmek (hatáskörhiány)	66	1,58%
Összes beérkező kérelem	4181	100,00%

A beérkező kérelmek kétharmada a pénzügyi szereplők ügyeit érinti, így a hitelintézetekkel és a pénzügyi vállalkozásokkal, vagyis a pénzügyi szolgáltatásokat nyújtó szervezetekkel kapcsolatos.

Jelentős a biztosítási piac szereplőivel szemben benyújtott kérelmek száma is, ez az összes ügyszám egyharmada. A korábbi évek tapasztalatával egyezően a tőkepiaci szereplők és a pénztárak ügyeinek száma nem volt meghatározó, mindössze 31 tőkepiaci és 17 pénztárral szembeni eljárást bonyolított a Testület.

Szektor	Ügyszám	Arány
Pénzpiac	2725	66,22%
Biztosítási piac	1342	32,61%
Pénztári piac	17	0,41%
Tőkepiac	31	0,75%
Összesen	4115	100,00%

A pénzügyi szektort érintően beérkezett 2725 kérelem túlnyomó többsége, 80%-a a korábbi évekhez hasonlóan a hitelezési – ezen belül a deviza alapú hitelezési – tevékenységhez kapcsolódott.

A 2177 eljárás tárgya valamilyen hitel- vagy kölcsönügylet kapcsán felmerült vita volt, többségükben elszámolási kérdésekben fordultak a Testülethez a fogyasztók abban kérve segítséget, hogy szolgáltatójukkal fizetés könnyítését célzó megállapodást köthessenek. Magas volt a pénzforgalmi szolgáltatásokkal összefüggő viták száma is, e szolgáltatással összefüggésben 311 eljárás zajlott 2014-ben.

Pénzügyi termék	Ügyszám
Hitel- és pénzkölcsönnyújtás	2177
Pénzforgalmi szolgáltatás	311
Egyéb pénzügyi tevékenység	88
Betétgyűjtés	64
Befektetési tevékenység	37
Pénzügyi lízing	26
Kombinált pénzügyi termék	13
Pénzügyi szolgáltatás közvetítése	8
Pénztári termékek	1
Összesen	2725

A biztosítási szektorral kapcsolatban beérkezett és a biztosítási piac valamely szolgáltatását érintő kérelmek túlnyomó többsége, 84%-a nem-életbiztosítási ághoz, 16%-a az életbiztosításokhoz kapcsolódott. Az arányok az előző évhez képest 4 százalékponttal tolódtak el a nem életbiztosítási ág felé.

A nem életbiztosítási problémát célzó ügyek száma 1131 volt, melyből a tűz- és egyéb vagyoni károk ügye 533, a baleseti és betegségbiztosítási ügyek 86, az utas- vagy szállítmánybiztosítási ügyek 33, a felelősségbiztosítások 335, a CASCO biztosítási ügyek 74 esetet jelentettek. Az előző évhez viszonyítva a tűz- és vagyoni károkkal kapcsolatos ügyek aránya 7 százalékponttal csökkent, ugyanakkor a felelősségbiztosítási ügyeknél 9 százalékpontos növekedés történt.

A 211 életbiztosítást érintő ügykörben 117 olyan ügy volt, melyek a befektetési egységekhez kötött életbiztosítással voltak kapcsolatosak, nyugdíjbiztosítás terén 3, a hagyományos életbiztosítás terén 91 ügy jelent meg a Testület előtt. Az előző évhez viszonyítva a két meghatározó ügycsoport aránya közelebb került egymáshoz, a befektetési egységekhez kötött életbiztosítási ügyek aránya 7 százalékponttal csökkent, a hagyományos életbiztosításoké 11 százalékponttal növekedett.

A belföldi, azaz a nem határon átnyúló ügyekben a 2014. évben beérkezett 4181 új kérelem területi megoszlása a kérelmezők lakóhelye alapján megyék szerint azt mutatja, hogy a változatlanul a Budapest és Pest megye területén élők vették igénybe legnagyobb számban a Testület szolgáltatásait. Ez 1917 ügyet jelentett, mely az összes új ügyszám 45%-a.

A 2014-ben benyújtott új ügyeket jelentő kérelmek megoszlása megyénként, az ügyszám és az arányok az alábbiak szerint alakultak.

Kérelmezők lakóhelye, megyénként	Ügyszám	Arány	Lakosság
Bács-Kiskun	148	3,54%	5,27%
Békés	100	2,39%	3,93%
Baranya	139	3,32%	3,66%
Borsod-Abaúj-Zemplén	199	4,76%	6,91%
Budapest	1195	28,58%	17,29%
Csongrád	105	2,51%	4,22%
Fejér	171	4,09%	4,26%
Győr-Moson-Sopron	129	3,09%	4,47%
Hajdú-Bihar	168	4,02%	5,40%
Heves	131	3,13%	3,11%
Jász-Nagykun-Szolnok	128	3,06%	3,90%
Komárom-Esztergom	122	2,92%	3,12%
Nógrád	97	2,32%	2,04%
Pest	722	17,27%	12,27%
Somogy	91	2,18%	3,20%
Szabolcs-Szatmár-Bereg	184	4,40%	5,59%
Tolna	42	1,00%	2,33%
Vas	65	1,55%	2,59%
Veszprém	145	3,47%	3,58%
Zala	100	2,39%	2,88%
Ügyek összesen	4181	100%	100%

5.3. A LEZÁRT ÜGYEK

A beszámolási időszakban 4325 ügyet zárt le a Pénzügyi Békéltető Testület. Az ügyek eredmény szerinti megoszlása azt mutatja, hogy a belföldi ügyekben beérkezett kérelmek 65%-ában a kérelem befogadására és az eljárásban meghallgatás kitézésére került sor, az ügyek 35%-át azonban befogadás nélkül el kellett utasítania a Testületnek.

A befogadás nélkül elutasított ügyek aránya megegyezik az előző évi adattal. A kérelmek elutasítására döntően azért került sor, mert valamilyen hiányban szenvedtek és hiánypótlási felhívás ellenére sem történt meg a hiányok pótlása vagy a kérelmező nem teljes mértékben tett eleget a hiánypótlási felhívásban foglaltaknak.

Befogadás nélkül elutasított ügyek	Ügyszám	Arány
Nincs hatáskör	359	24%
Eljárási akadály	225	15%
Hiánypótlás után elutasítva	935	61%
Összesen	1519	100%

A befogadott és meghallgatásra kitézött 2806 ügyből 57 ügyben a felek még az első meghallgatást megelőzően egyezségeket kötöttek, így ezekben az esetekben a kitézés ellenére sem volt szükséges a meghallgatás megtartása. A fennmaradó, összesen 2749 ügyben mindössze egy hallgatás tartására került sor és az ügy valamilyen eredménnyel lezárult. 310 alkalommal a tényállás pontos tisztázása, illetve az egyezség létrejöttének elősegítése végett folytatólagos meghallgatások történtek. Így 2014-ben összesen 3059 alkalommal tartott meghallgatást a Pénzügyi Békéltető Testület.

A befogadott és meghallgatásra tűzött 2806 ügy eredmény szerinti megoszlása továbbra is azt mutatja, hogy nagy arányban születnek egyezségek, mint a korábbi években, az egyezséggel zárult ügyek száma volt a legmagasabb. A megszüntető határozattal zárult ügyek egy jelentős része tartalmilag szintén a felek által közösen elfogadott eredményt takarja, vagyis a felek meghallgatáson kívül (azt megelőzőleg vagy az első meghallgatást követően) megállapodtak, valamilyen egyezséget kötöttek, vagy a pénzügyi szolgáltató az eljárás eredményeként, felülvizsgálva korábbi álláspontját önként teljesítette a kérelmező igényét. A meghallgatásra tűzött ügyek közül összesen 1514 ügyben, az ügyek 54%-ában a felek által közösen elfogadott eredmény született, vagyis:

- 1422 jóváhagyott egyezség született,
- 45 ügyben megállapodtak, ezért a kérelmező kérelmét visszavonta,
- 35 ügyben a pénzügyi szolgáltató teljesítette a kérelemben foglaltakat, így az eljárást nem kellett folytatni,
- 3 ügyben a szolgáltató teljesített, a kérelmező nem jelzett vissza, az eljárás megszűnt,
- 9 ügyben közösen kérték az eljárás megszüntetését, mert megállapodtak.

Az 54%-ot kitevő megegyezések mellett 28 ajánlást és 5 kötelezést tartalmazó határozatot is hozott a Testület. Valamennyi kötelezés biztosítási ügyben született.

Az ajánlások nagy része, 19 ajánlás is e szektort érintette, 9 további ajánlás pedig a pénzügyi piacot. A tőkepiaci és a pénztári területen sem ajánlás, sem kötelezést tartalmazó határozat meghozatalára nem került sor.

Befogadott és meghallgatás tűzésével lezárt ügyek		
Egyezség	1422	50,7%
Kötelezés	5	0,2%
Ajánlás	28	1,0%
Megszüntető határozat	1351	48,1%
A kérelmező visszavonta	181	
Közös kérelemre	119	
Lehetetlen az eljárás lefolytatása	257	
Megalapozatlan a kérelem	702	
Megállapodtak ezért a kérelmező visszavonta kérelmét	45	
Megállapodtak és közösen kérték az eljárás megszüntetését	9	
Szolgáltató teljesített, kérelmező nem jelzett vissza	3	
Szolgáltató teljesítette a kérelemben foglalt teljes igényt	35	
Összesen	2806	

Az ajánlások és a kötelezések piac szerinti megoszlása azt mutatja, hogy a biztosítási szektor esetében kellett saját döntéseket hoznia a Testületnek, a pénzügyi piac esetében csak elenyésző számban, a tőkepiaci és a pénztárak esetében pedig egyáltalán nem. A megkötött egyezségek terén azonban magasan a pénzügyi szektor vezet, ugyanis az összesen 1422 megkötött egyezségből 1069 a pénzügyi területén született, 346 esetben kötöttek egyezséget a biztosítási piac szereplői ügyfeleikkel, a pénztárak 1, a tőkepiaci szereplők pedig 6 esetben.

Eljárást megszüntető határozat terén is a pénzügyi piac vezet 692 megszüntetéssel a biztosítási piac 636 megszüntető határozata előtt. Az összesen 1351 eljárást megszüntető határozatból azonban 92 olyan eset volt, amikor megállapodás született a felek között, ezért kellett az eljárást megszüntetni.

6. A működés során szerzett tapasztalatok a pénzügyi szektor szereplőinek tevékenységéről

A Testület tevékenysége során, az egyes pénzügyi fogyasztói jogviták alkalmával konkrét információkat szerez a pénzügyi szolgáltatók működéséről, a szolgáltatásnyújtás minőségéről, az alkalmazott jogszabályok gyakorlatban történő betartásáról vagy be nem tartásáról, valamint az ügyfelekkel szemben tanúsított szolgáltatói magatartásról egyaránt. A 2014. évben szerzett információk, tapasztalatok a pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatban az alábbiak voltak.

6.1. HITELINTÉZETI SZOLGÁLTATÁSOK

Pénzforgalom

A Testület elé döntő részben számlavezetéssel, betét- és hitelkártyákkal, ATM-ek használatával és internet banki szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyek érkeztek. A számlavezetés körében a számlanyitással, megbízások teljesítésével/nem teljesítésével (csoportos beszedés, egyedi átutalás), készpénzfelvétellel, díjak, jutalékok felszámításával, folyószámlahitel-nyújtással, folyószámla-hitelkeret rendelkezésre tartással, valamint fizetési számlák megszüntetésével kapcsolatos jogviták voltak jellemzőek. A számlanyitással kapcsolatban sok panasz volt a pénzügyi szolgáltatói magatartásra. A kérelmezők több esetben hivatkoztak a számlanyitáskor vagy azt követően a jogviszony fennállása alatt a személyes ügyintézés során elhangzott és nem megfelelő, hiányos vagy a pénzügyi szolgáltató által utóbb írásban közöltetől eltérő tartalmú tájékoztatásra. A csoportos beszedési megbízások teljesítése körében visszatérő jelenség volt, hogy a pénzügyi szolgáltató valamely adminisztrációs hiba vagy mulasztás miatt nem rögzíti számítógépes rendszerében a megbízás teljesítéséhez szükséges kérelmezői felhatalmazást, a megbízás teljesítésének elmaradását a kérelmező sem jelzi, majd kirívó esetekben évek múltával ezen tényállás alapján kárigényt terjeszt elő.

Az egyedi átutalások teljesítése körében elsősorban a deviza átutalásokat érintették a jogviták, amikor a kérelmező vitássá tette a felszámolt költségek összegét és/vagy jogcímét. Ezen ügyekben a pénzügyi szolgáltatók esetenként nem zárkoztak el méltányossági alapon a költségek csökkentésétől, azonban erre csupán a náluk felmerült költségek vonatkozásában voltak nyitottak, az idegen bank (levelezőbank) által terhelte költségek mérseklésétől elzárkoztak, de közreműködtek a költséget terhelő, rendszerint külföldi székhelyű bankkal történő egyeztetésekben. A forintban történő készpénzfelveletek során – ideértve a jogszabály alapján biztosítandó havi kétszeri ingyenes készpénzfelvételi lehetőséggel összefüggő jogvitákat is –, szintén a felszámolt költségek jogcíme és összege képezte a viták tárgyát.

A folyószámlahitel-kerettel kapcsolatos jogviták abból eredtek, hogy a kérelmezők rendezni kívánták a folyószámlahitelből eredő tartozásukat, azonban arra a pénzügyi szolgáltatóval kötött más kölcsönszerződésből eredő lejárt tartozás fennállása miatt nem volt lehetőség, ugyanis a pénzügyi szolgáltató a bankszámlára történő befizetéseket a szerződésre és az annak részét képező üzletszabályzatra hivatkozással a lejárt kölcsöntartozás megfizetéseként könyvelte el. A pénzügyi szolgáltatók az ilyen típusú felmerült problémák megoldásában minden esetben együttműködtek voltak.

A bankszámlavezetés körében több jogvita keletkezett abból, hogy a kérelmező a bankszámlaszerződéshez netbanki szolgáltatást igényelt, majd ezt a szolgáltatást nem használta aktívan (adott esetben egyáltalán nem) és ezáltal fontos információkról nem értesült, nem észlelte például a fedezethiány miatt felhalmozódó, kifizetetlen

költségeket és ez utóbb a számlaszerződés felmondásához vezetett. A bankszámla megszüntetések körében kiemelkedő volt azon ügyek száma, amelyekben a kérelmezők állították, hogy évekkorábban személyes eljárásuk során a bankfiókban kérték a bankszámla megszüntetését és a pénzügyi szolgáltató nagyobb összegű tartozás megfizetésére vonatkozó felszólításáig abban a tudatban voltak, hogy bankszámlájuk megszüntetésre került. Több ügyben a kérelmező elismerte, hogy megfeledezett a bankszámla létéről és a pénzügyi szolgáltató nagyobb összegű tartozás megfizetésére vonatkozó felszólítása alapján szembesült csak mulasztásával. A pénzügyi szolgáltató okirati bizonyíték hiányában a bankszámla megszüntetésre, a korábbi megszüntetési akaratra vonatkozó nyilatkozatot nem fogadta el, azonban az esetek túlnyomó részében együttműködő volt a bankszámlavezetéssel kapcsolatosan felhalmozódott költségek rendezése módjában. A pénzügyi szolgáltatók minden esetben nyitottak voltak túlnyomórészt kamatmentes részletfizetés engedésére, több esetben a tartozás részleges elengedésére is. Ezen ügýtípus kiemelkedő számban fordult elő egy nagybankot érintően. Indokoltnak látszik a nem forgalmazó bankszámlák kezelésének felülvizsgálata és a megállapítások alapján intézkedések megtétele, a követett eljárás átgondolása a bankoknál.

Általánosnak tekinthető, hogy a számlavezető pénzügyi szolgáltatók bizonyos idő elteltével a bankszámlavezetésből eredő követeléseiket követeléskezelő társaságokra engedményezik. A Testület tapasztalatai szerint a követeléskezelők többsége is nyitott volt arra, hogy fizetési könnyítést, rendszerint részletfizetési lehetőséget biztosítson az adósoknak, azonban a jogelőd, értelemszerűen az engedményezést megelőzően tanúsított magatartására vonatkozó kifogásokat jellemzően nem kezelik, azzal a jogelőd számlavezetőhöz irányítják ügyfeleiket.

A szerződéses jogviszonyban a feleket terhelő együttműködési kötelezettség érvényre juttatása érdekében mind a pénzügyi szolgáltatóknak, mind a fogyasztóknak törekedniük kell minél körültekintőbb eljárásra. A pénzügyi szolgáltatóknak nagyobb hangsúlyt kell fektetniük a fogyasztók pontos tájékoztatására, míg a fogyasztóknak a szerződéses kikötések teljes körű megismerésére, ideértve azt is, hogy amennyiben egyes kikötések pontos tartalmát tekintve értelmezési bizonytalanságaik támadnak, úgy annak feloldása érdekében mielőbb egyeztessenek pénzügyi szolgáltatójukkal.

A betét- és hitelkártyák, azaz a bankkártyák kapcsán előforduló vitás ügyeket tekintve elmondható, hogy a bankkártyával történő vásárlások gyakorlatilag problémamentesen mennek végbe. A bankkártya kiemelt szerephez jut a készpénzkiadó automata (ATM) útján történő készpénzfelvételkor. A kártyabirtokosok előtt ismert, hogy a bankkártya a rajta feltüntetett időpontig érvényes, azaz alkalmas a kívánt tranzakció végrehajtására. A bankkártya-kibocsátó pénzügyi intézmények eltérő gyakorlatot folytatnak a kártya ügyfelek részére történő átadását, eljuttatását illetően legyen szó akár első kártyáról, akár a lejárt vagy rövidesen lejárt kártya helyett elkészített új kártyáról. Egyes pénzügyi intézmények személyes megjelenéshez kötik a bankkártya átadás-átvételét, mások postai úton küldik meg azt ügyfelüknek. Az utóbbi „átadási” mód kapcsán több jogvita származott abból, hogy a kérelmező előadása szerint hozzá nem érkezett meg a bankkártyát tartalmazó postai küldemény, ugyanakkor a bank igényt tartott a kártyadíjra, több esetben az elveszett kártya biztonsági okból indokolt letiltásának díjára is. Ezekben az ügyekben a szolgáltatók a Testület előtt méltányosan jártak el és elengedték vagy visszatérítették a felmerült költségeket.

A hitelkártyák használata számos problémát vet fel. A hitelkártya egy speciális hiteltermék, használata a legtudatosabb fogyasztóknak javasolt csak figyelemmel arra, hogy a termék „nem megfelelő” használata esetén – éves kamatát és költségeit, azaz a hiteldíjat tekintve – nem vitathatóan a legköltségesebb szolgáltatások egyike. A hitelkártya előnyeként értékelhető, hogy igénylése egyszerű, nincs szükség ingatlanfedezet, adóstárs, kezes vagy egyéb biztosíték nyújtására, sőt sok esetben a pénzügyi intézmény keresi meg ajánlatával ügyfelét vagy potenciális ügyfelét, teszi könnyen elérhetővé a hitelkártyát azzal, hogy a kereskedelem szereplőivel összefogva üzletekben (elsősorban nagyobb műszaki áruházakban, bevásárló központokban) lesz használható. Több eljárásban is hivatkoztak a kérelmezők arra, hogy nem igényelték hitelkártyát, sőt kifejezetten idegenkedtek annak használatától, de azt a bank mégis adta. Az ilyen kártya mögötti hitelkeretet olyan összegben érdemes igényelni, amely összegnek a szerződés szerinti kamatmentes időszakban történő visszafizetése a kártyabirtokos részéről teljesíthető. A Testület tapasztalatai szerint súlyos fizetési nehézséget okoz az ügyfeleknek, ha a hitelkártyát az általánosan ismert hitel-, illetve kölcsönkonstrukciók (például szabad felhasználású személyi kölcsön) „működése” szerint használják és a kártyakibocsátó pénzügyi intézménynek a szerződés szerint ha-

vonta minimálisan megfizetendő összeget „törlesztőrészletnek” tekintik. Ekkor szembesülhetnek azzal, hogy a tartozásuk nem csökken („fizetek, de ennek sosem lesz vége”), adott esetben még emelkedik is, továbbá, hogy a hitelkártyához futamidő nem kapcsolódik. Sok esetben a hitelkártya-szerződés megkötésére tartós fogyasztási cikk vásárlásához igényelt kölcsönhöz kapcsolódóan, az áruvásárlási kölcsönrel egy okiratba foglaltan kerül sor. Ebbe a csoportba sorolhatóak az ún. vásárlói kártyák, amelyek a szerződéses feltételeket, a kondíciókat tekintve hitelkártyaként működnek. Ezen konstrukciókban alkalmazott megoldás, hogy az áruvásárlási kölcsön törlesztése során fellépő késedelem esetén a késedelemmel érintett esedékessé vált törlesztőrészlet a hitelkeret terhére kerül kiegyenlítésre és elszámolásra, többletköltséget okozva ezzel az ügyfélnek, melyet az ügyfél hosszabb időn keresztül nem is észlel, ezért nem tesz lépéseket a költségek minimalizálása érdekében. Ismert az áruvásárláshoz kapcsolódóan olyan hitelkártya termék is, amely szerint a kártya aktiválása nélkül a hitelkeret terhére történik a kiválasztott áru vételárának megfizetése és a kártya aktiválását követően érhető el a hitelkeret még felhasználható összege.

A hitelkártya használata során érdemes átgondolni és eldönteni, hogy a kártya mely funkcióját veszi igénybe az ügyfél. A kamatmentes időszak a vásárlások során felhasznált keretösszeghez kapcsolódik akkor, ha a kamatmentes időszakban a teljes felhasznált összeg visszafizetésre kerül, ezzel szemben a hitelkártyával végrehajtott készpénzfelvételi tranzakció azonnali és jelentős költséget okoz. A készpénzfelvétellel generált költségek kivédhetőek, ha a kártyabirtokos ezt a funkciót, ezt a szolgáltatást nem veszi igénybe, nem állíttatja be. Kirívó eset volt, hogy a kérelmező több alkalommal vett fel hitelkártyájával ATM-n keresztül esetenként 1000 Ft összegű készpénzt, amelynek költsége alkalmanként 650 Ft volt, de ezzel csak utólag szembesült.

Mindkét kártyatípus használata során nagyon fontos, hogy az ügyfelek ismerjék saját fizetési szokásaikat és annak megfelelően alkalmazzák a biztonságos kártyahasználatot támogató megoldásokat. Javasolt mind készpénzfelvételhez, mind vásárláshoz napi limitet beállíttatni. Amennyiben az általános szokásaiktól eltérő (magasabb) összegű készpénzre van szükségük, illetőleg nagyobb értékű vásárlást terveznek bankkártya használatával, úgy élhetnek eseti limitmódosítás lehetőségével. Egy konkrét pénzügyi szolgáltatónál azt tapasztalta a Testület, hogy az ügyfeleinek nem ad lehetőséget napi limit beállítására. A napi limitet a szóban forgó bank is alkalmazza, azonban azt a rendszere generálja, meghatározására a kártyabirtokosnak nincs módja, sőt annak mértékét sem ismeri. Megfontolásra javasolt ennek a gyakorlatnak a felülvizsgálata.

Kiemelten fontos a PIN kód használatára, biztonságban tartására vonatkozó elvárások betartása a fogyasztók részéről, hiszen biztonságukat csak ilyen módon tudják megteremteni.

A pénzügyi intézmények, ideértve az engedményezett követelések vonatkozásában a követeléskezelő társaságokat is, részletfizetés biztosításában maximálisan együttműködőek. Több esetben a részletfizetésben történő megállapodás során kamatkedvezményt is nyújtottak, ugyanakkor kevésbé nyitottak elengedésre vagy kamatmentesség biztosítására. Egyedi mérlegelés alapján azonban ezekre is viszonylag gyakran került sor. Például az egyik ügyben nagy összegű, közel 1 M Ft tartozás egy összegben történő megfizetésének vállalása esetén a szolgáltató elengedte az ügyleti kamatot, a költségeket, a késedelmi kamatot, összesen 1,2 M Ft nagyságrendben. Egy másik esetben közel 250 000 Ft lejárt tartozás megfizetésére a kérelmező választása szerint 48 hónapos kamatmentes részletfizetési lehetőséget ajánlott fel.

A pénzügyi intézmények együttműködését példázza, hogy igyekeznek tekintettel lenni a fizetési problémával küzdő ügyfelek teljesítőképessége megőrzésének elősegítése érdekében esetleges egyéb tartozás megfizetésére is. Sok esetben tapasztalta a Testület a kérelmező körülményeinek komplex kezelését egyes szolgáltatók részéről. Előfordult, hogy a tartozás részleges elengedése mellett a fennmaradó tartozás rendezésére alacsony összegű havi törlesztőrészletet határoztak meg viszonylag hosszú időre. Más esetben 20 000 Ft/hó törlesztőrészlet helyett annak felére szóló egyezség jött létre a futamidő változtatásával, emelésével.

Az ATM-ek használatával kapcsolatos jogviták általában a nem vitatottan a bankkártyabirtokos által végrehajtott, valamint a jogosulatlanul végrehajtott tranzakciókkal összefüggésben voltak. A bankkártyabirtokos által végrehajtott tranzakciókkal összefüggő ügyekben a kérelmezők nem vitatták, hogy az adott helyen és időben tranzakciót kíséreltek meg végrehajtani, azonban elmondásuk szerint a készpénzkiadó automata nem adta ki

részükre a felvenni szándékozott összeget, ennek ellenére a fel nem vett összeg a bankszámlán terhelésként megjelent. A kérelmezők ezekben az ügyekben arra hivatkoztak, hogy mindent a megszokott módon tettek és az ATM működésében semmi rendkívülit nem észleltek, vagy felidéztek, hogy milyen szokatlan jelenséget tapasztaltak a tranzakció során, így például nem hallották az ismert hangot, amelyet a bankjegyek „kipörgetése” alatt szoktak hallani, azonban a folyamatba nem volt módjuk beavatkozni. Amennyiben a vitás tranzakció végrehajtása a pénzügyi szolgáltató által csatolt, a rendszerből kinyert adatokat tartalmazó dokumentációval igazoltan helyes PIN kód használatával történt, a hibanapló nem tartalmazott hibaüzenetet, rovincsolás közben eltérés, többlet nem mutatkozott, az esetleges többlet a vitatott tranzakcióhoz nem volt azonosítható, így tipikus, hogy a pénzügyi szolgáltatók következetesen elzárkóztak az összeg megtérítésére irányuló igény akár csak részleges teljesítésétől is. Jogosulatlanul végrehajtott tranzakciónak tekinthető az olyan jóvá nem hagyott fizetési művelet, amely a fizető fél birtokából kikerült vagy ellopott készpénz-helyettesítő fizetési eszközzel történt vagy a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz jogosulatlan használatából ered. Ezekben az esetekben is irányadó, hogy amennyiben a vitás tranzakció végrehajtása a pénzügyi szolgáltató által csatolt, a rendszerből kinyert adatokat tartalmazó dokumentációval igazoltan helyes PIN kód használatával történt, úgy a pénzügyi szolgáltatók következetesen elzárkóztak az összeg megtérítésére irányuló kérelmek teljesítésétől. Ilyen esetekben sajnos egyezség nem tudott létrejönni és a Testület eljáró tanácsának nem volt más lehetősége, mint az eljárás megszüntetése.

Az internet banki ügyek aránya az összes ügyet tekintve nem számottevő. E tárgykörben két esetet érdemes tanúságképpen említeni. Az egyiknél a kérelmező és a pénzügyi szolgáltató között létrejött szerződés alapján internet útján történő szolgáltatás igénybevételre nyílt lehetőség limit alkalmazása nélküli használattal. A pénzügyi szolgáltató először tájékoztatta ügyfeleit, hogy az internetes szolgáltatással mobil aláírás nélkül nem végezhetőek terheléssel járó tranzakciók. A kérelmező a pénzügyi szolgáltató bankfiókjában „mobil aláírás beállítás”-sal módosította szerződését. A módosítást követően több sikeres, nem vitatott átutalási tranzakció rögzítése történt meg. Ezután a kérelmező bankszámlájáról 1,3 M Ft átutalására került sor, amelyről a kérelmező állítása szerint négy nap múlva értesült. Az utolsó tranzakciót nem ő kezdeményezte, így kérte az utalás körülményeinek kivizsgálását és annak összegével megegyező kártérítés fizetését, mert álláspontja szerint a pénzügyi szolgáltató szerződésellenes magatartása (a mobil aláírás biztonsági funkció megszüntetése) miatt vált lehetővé a vitatott tranzakció végrehajtása. A felek között egyezség nem jött létre, mert a pénzügyi szolgáltató nagyságrendileg alacsonyabb összeg tekintetében tett egyezségi ajánlatát a kérelmező nem fogadta el, így az eljárást megszüntette a Testület, hiszen itt a vizsgálandó kérdéskör a vitatott tranzakció rögzítése és annak körülményei lett volna, de a pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban szakértő kirendelésére, tanúk meghallgatására, széles körű bizonyítás lefolytatására nincs lehetőség. Az ilyen ügyek megnyugtató módon csak bírósági eljárásban rendezhetők, költségvállalás és az időigény tudomásul vétele mellett.

A másik ügyben a pénzügyi szolgáltató befektetési online szolgáltatást nyújtott a kérelmező részére. A konkrét jogvitában a kérelmező az elektronikus banki rendszeren keresztül értékpapírcsere-ügyletre szeretett volna megbízást adni, azonban a rendszer által kalkulált tranzakciós díj ismeretében állítása szerint jóváhagyás nélkül kilépett a rendszerből, s a rendszer utóbb arról tájékoztatta, hogy a megbízás teljesült, 134 000 Ft tranzakciós díj terhelése mellett. A kérelmező sérelmezte a pénzügyi szolgáltató által működtetett rendszer megbízhatatlan működését, vitatta a jogvita tárgyát képező megbízás jogalapját, indítványként a felszámított tranzakciós díj megtérítését kérte. A pénzügyi szolgáltató úgy nyilatkozott, hogy az elektronikus rendszer rögzítette a megbízás jóváhagyását, az ügylet teljesült, ezért a tranzakciós díj jogosan került levonásra. A felek között egyezség itt sem jött létre, az eljáró tanács ebben az esetben is megszüntette az eljárást, tekintettel arra, hogy a megbízás létrejöttében a rendelkezésre álló adatok alapján nem tudott döntést hozni. Ilyen ügyekben is szakértői bizonyításnak van helye, így az ilyen és ehhez hasonló ügyek megoldása is a bíróságokra vár.

Betétügyletek

A betételhelyezéssel kapcsolatos jogviták száma az összes ügyszámhoz viszonyítva alacsony. Az ügyfelek pénzügyi szolgáltatóiktól általában mind személyes ügyintézés során szóban, mind a tranzakcióra vonatkozó dokumentumokban lényegre törő, egyértelmű, a konkrét tranzakcióra vonatkozó tájékoztatást kapnak. Nem tekinthető azonban ügyfélbarátnak és nem támogatható a szerződések részét képező hirdetések, kondíciók

listák esetében az a tájékoztatás, amelynek során az ügyfeleknek számtalan utaláson, lábjegyzeten keresztül és értelmezési problémákkal megküzdve kell megállapítaniuk a választott termékre vonatkozó szabályokat, például a kamatprémium feltételeit. A felek együttműködési készségének is köszönhetően több, kamatprémium megfizetése iránt indított ügyben jött létre egyezség és sikerült a jogvitát mindkét fél érdekének megfelelően, békés úton, gyorsan rendezni. Egy ilyen ügyben került sor az egyik ajánlás kiadására, amelyben a Testület a pénzügyi szolgáltatónak azt ajánlotta, hogy fizesse meg a kérelmezőnek kártérítésként a jogvitával érintett lekötött betétösszeg után a lekötés idejére járó kamatkülönbözöt, azaz a prémiumkamat összegét. A pénzügyi szolgáltató az ajánlásban foglaltakat nem teljesítette. Az alapul szolgáló tényállás szerint a kérelmező 28 M Ft-ot meghaladó összeget helyezett el a pénzügyi szolgáltatónál 6 hónapos futamidőre. A betétlekötési megbízáson az alapkamatláb évi 2,8%, a kamatprémium évi 1,7%, az akciós, kamatprémiummal növelt kamatláb évi 4,5% volt. A betétlekötés lejáratakor a pénzügyi szolgáltató az évi 2,8%-nak megfelelő alapkamatot írta jóvá a kérelmező bankszámláján, amelyet a kérelmező nem fogadott el, mivel álláspontja szerint teljesítette a kártyahasználati és átutalási feltételeket az akciós kamathoz, és a betét elhelyezésekor nem tájékoztatták őt arról, hogy milyen határidők között kell beérkeznie az átutalásoknak. A kérelmező sérelmezte többek között, hogy a bankfiókban nem kapott megfelelő tájékoztatást a prémiumkamat feltételeiről, továbbá a betétlekötési megbízás a hirdeteményhez képest pontatlanul fogalmazott. Előadta, hogy 2011 óta helyez el folyamatosan betétet a pénzügyi szolgáltatónál akciós betétekben, az akciós kamatra való jogosultság feltételeit álláspontja szerint teljesítette. Kiemelte, hogy a pénzügyi szolgáltató kizárólag két feltételt ismertetett a betét elhelyezésekor. A pénzügyi szolgáltató álláspontja szerint a hirdetemény a betéti szerződés elválaszthatatlan része, melyben konkrétan meg voltak határozva a kamatprémium feltételei, melyeket a kérelmezőnek teljesítenie kellett. Az eljáró tanács elfogadta a kérelmező azon álláspontját, hogy a szóbeli és a betétlekötési megbízás tájékoztatása nem volt minden részletre kiterjedő. Annak következtében, hogy a pénzügyi szolgáltató a hirdeteményben tüntette fel a prémiumkamat fizetésére vonatkozó, a kérelmező által figyelembe nem vett különös feltételt és az erre vonatkozó tájékoztatást a betétlekötési megbízásban nem adta meg, továbbá szóbeli tájékoztatásban sem hívta fel a kérelmező figyelmét az általános szerződési feltételek között szerepeltetett további különös feltételre, a kérelmező alappal juthatott azon meggyőződésre, hogy a korábbi betétlekötése során megismert általános szerződési feltételek mellett a betétügylet különös feltételeiről teljes körű tájékoztatást kapott. A pénzügyi szolgáltató a betéti ügylettel kapcsolatban nem különítette el határozottan az általános szerződési feltételeket az egyedi ügylet különös szerződési feltételeitől, az egyedi megbízási szerződésben pedig nem adott tájékoztatást teljes körűen a különös feltételekről. A Testület álláspontja, hogy a prémiumkamat fizetésére vonatkozó különös feltételrendszer megbontása és külön dokumentumban, a betétlekötési megbízásban és a hirdeteményben való feltüntetése indokolatlan és félrevezető.

Néhány jogvita lakás-előtakarékossági betétszerződésekkel volt kapcsolatos. A lakás-előtakarékossági betét a betétszerződések speciális fajtája és célhoz kötött. A Testület előtti jogvita néhány esetben abból fakadt, hogy a betétösszeg elhelyezése a kérelmező számláján nem teljesült, mert számlavezető bankja nem hajtotta végre a csoportos beszedési megbízást. A betétösszeg megfizetésének fenti okokból való elmaradása a betétszerződés vonatkozásában a fogyasztó szerződésszegésének minősül és a betétet kezelő pénzügyi szolgáltatóval szemben ezen a jogcímen a betétösszeg, a szerződéses összeg kifizetése iránt támasztott igény sajnos nem alapos. Nem keletkezett a pénzügyi szolgáltató oldalán kárfelelősséget az sem, ha a vállalt betétösszeg teljesítésére nem szólítja fel az ügyfelét.

A Testület általános megállapításai a pénzforgalom és a betétügyletek vonatkozásában az alábbiak.

- A kérelmezők időnként sérelmezik az alávetés hiányát, azt a pénzügyi szolgáltató együtt nem működésének értékelik. Figyelemmel arra, hogy a törvény ezt megengedi a pénzügyi szolgáltatóknak, ez terhükre nem értékelhető. Fontos hangsúlyozni és szem előtt tartani a megegyezésre törekvést minden fél részéről, hiszen az alávetés hiánya az egyezségkötésnek nem akadály.
- Együttműködés nagyon fontos a kérelmező részéről is, amely részint megjelenhet a megegyezés érdemi elősegítésében, továbbá a meghallgatáson való részvételben. Nagymértékben elősegíti a Testület eljárásának eredményességét, ha a kérelmező jelen van a meghallgatáson.

- A pénzügyi szolgáltatók a személyes tájékoztatásra, annak hiányos vagy téves voltára való hivatkozást csak nagyon ritkán, általában valamely többlet-tényállási elem vagy méltányolandó körülmény felmerülése esetén fogadják el.
- Kiemelten fontos szerepe van az ügyfelek megfelelő tájékoztatásának, amely területen legszembetűnőbb a fejlődés iránti igény, szükségesség. Nem hagyható figyelmen kívül, hogy az ügyfelek sok esetben, esetlegesen a pénzügyi szolgáltatók érdekével és szándékával ellentétben, előnyben részesítik a személyes ügyintézést, ugyanakkor az ott elhangzottak utóbb, jogvita esetén nem igazolhatók. Az okirat hiánya a bizonyító fél helyzetét nehezíti, ezért a fogyasztóknak érdekükben áll, hogy személyes ügyintézés során is kiemelt figyelmet fordítsanak arra, hogy jognyilatkozataik megtételéről okirati, azaz papír alapú visszaigazolást kapjanak, például bankszámla megszüntetések esetében. A pénzügyi szolgáltatók részéről is megfontolandó, kívánatos és érdekükben álló, hogy ez irányban is fejlesszék rendszereiket, eljárás rendjüket.

Hitelügylek

2014-ben a hitelekkel kapcsolatos fogyasztói jogviták tekintetében meghatározó jelentőséggel bírt a Kúriának a pénzügyi intézmények fogyasztói kölcsönszerződéseire vonatkozó jogegységi határozatával kapcsolatos egyes kérdések rendezéséről szóló 2014. évi XXXVIII. törvény, valamint 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 szóló 2014. évi XL. törvény, azaz az elszámolási jogszabályok kihirdetése és hatályba lépése. Különösen az ingatlan jelzálog fedezetű deviza/deviza alapú hitelekkel kapcsolatos kérelmek számossága, illetve jogalapja tekintetében meghatározó különbség volt tapasztalható az elszámolási jogszabályok hatálybalépését megelőző és az azt követő időszakok között.

Az elszámolási jogszabályok hatályba lépését megelőzően, az év első felében a kérelmezők a kölcsönszerződések érvénytelenségére, semmiségére hivatkozva támasztottak elszámolási igényt a szolgáltatókkal szemben. A 6/2013-as polgári jogegységi határozatban hivatkozott szerződés érvénytelenségi okok, így az árfolyamkockázat kizárólag adós általi vállalásának jóerkölcsebe ütközése, uzsorás szerződés, lehetetlen szolgáltatásra irányuló szerződés, színlelt szerződés, megfelelő tájékoztatás elmaradása, megtévesztés, tisztességtelen szerződési feltételek, mind a kérelmezői igények jogalapjaként jelentek meg a Testület előtti fogyasztói jogvitákban. Mindezek mellett a szolgáltatók prudens magatartására vonatkozó szabályok be nem tartására is gyakran hivatkoztak a kérelmezők. E körben a piaci kockázatok, valamint a fogyasztók teherviselő képességének nem kellő alapossággal és mélységben való felmérését és értékelését sérelmezték. Ehhez támogatást jelentett a Budai Központi Kerületi Bíróság 11. P. 21.735/2013/21 számú végzése, melyben a bíróság teljes érvénytelenségre alkalmas okként határozta meg, ha a pénzügyi szolgáltató a hitel kihelyezésének kockázatáról, a fedezetek meglétéről, valós értékéről és érvényesíthetőségének felméréséről szóló kötelezettségének nem tett eleget, valamint az erről szóló okiratokat – mint a hitelezői döntés alapjául szolgáló dokumentumokat – nem csatolta a hitelszerződéshez. Ezen bírói határozatot a pénzügyi szolgáltatók alaptalannak tartották és a hatályos pénzügyi jogszabályok téves értelmezésének minősítve visszautasították.

Az elszámolási jogszabályok hatályba lépését követően a kérelmek zöme már a lejárt tartozásokból eredő jogkövetkezmények megnyugtató kezelésére, így a kielégítési jog szüneteltetésére, részletfizetés biztosítására, tartozás elengedésére irányult. Az ügyek kimenetelére is hatással voltak az elszámolási jogszabályok, mert míg ezen jogszabályok hatályba lépése előtt a szolgáltatók mereven elzárkóztak érdemi egyezség létrehozásától, addig a hatályba lépést követően nagyobb hajlandóságot mutattak egyezség megkötésére. Az egyezségek ezen esetekben az elszámolásra való tekintettel inkább az együttműködés jegyében születtek, például fizeteskönnyítő részletfizetési megállapodás létrehozatala által, mintsem a fennálló tartozás elengedésére irányultak. Amikor a pénzügyi szolgáltató úgy nyilatkozott, hogy a jogvitával érintett szerződés az elszámolási jogszabályok hatálya alá tartozik és eleget fog tenni jogszabályi kötelezettségeinek, ez az esetek többségében megnyugtató hatással volt a kérelmezőkre, és annak reményében és ismeretében, hogy az elszámolást követően enyhülni fognak terheik, továbbá az elszámolásból eredő panaszaiikkal a Pénzügyi Békéltető Testülethez fordulhatnak, a kérelmezők visszavonták kérelmüket vagy a szolgáltatóval megállapodtak az eljárás megszüntetésében. Azokban

az esetekben, ahol a kérelmező ragaszkodott az elszámolás haladéktalan teljesítéséhez, az eljáró tanács megszüntette az eljárást az elszámolási igény idő előttiségére tekintettel, de minden esetben felhívta a figyelmet arra, hogy az elszámolás kézhezvételét követően majd a 2015. évben újra megnyílik a jogorvoslat lehetősége az elszámolási törvényekben meghatározottak szerint.

A kölcsönszerződésekhez kapcsolódó jogvitákat jelentő eljárások döntő része 2014-ben is csakúgy, mint a korábbi években, az OTP-csoport hitel- és kölcsönszolgáltatást nyújtó tagjai és az Erste Bank Hungary Zrt. pénzügyi szolgáltatókhoz kapcsolódtak. Minden más nagyobb pénzügyi szolgáltató és majdnem minden kisebb bank is megfordult a Testület előtt, velük szemben is volt finanszírozási ügyletekhez köthető kérelem, azonban takarékszövetkezetekkel szemben kérelmek csak nagyon csekély számban érkeztek.

A kölcsönszerződések körében beadott kérelmek jelentős része elszámolási vita volt, amelyek abból adódtak, hogy a kérelmezők a deviza alapú hitellel kapcsolatban valamivel nem értettek egyet. Jelentős része a kérelmeknek abból indult ki, hogy a szerződés semmis, ezért már nem tartoznak a pénzügyi szolgáltatóknak vagy adott esetben túlfizetésben vannak. Jellemzően más ügyekben hozott bírósági ítéletekre alapították azt, hogy a kérelmezett szerződés semmis és a Ptk. szerinti kamatokkal és forint alapon kívánták volna elszámoltatni a fennálló hiteltartozást. A kérelmezők nem tudták értelmezni, hogy a deviza milyen módon jelent meg a szerződéseikben és miért lennének kötelesek ők megfizetni azt a többletet, ami az átváltásból, átszámításból adódik. Az elszámolási törvények megjelenését, kihirdetését követően azonnal a törvényben foglalt elszámolást kérelmezték és nem vették figyelembe azt, hogy a törvényben foglalt határidők még nem esedékesek, illetve arról sem bírtak tudomással, hogy a Magyar Nemzeti Bank rendeletben fogja szabályozni és meghatározni azon képleteket, amelyek alapján az elszámolás elvégezhető lesz. Jellemző volt az is, hogy a kérelmezők nem egyedül jártak el, hanem valamely devizahitel-károsultakat támogató személlyel, szervezettel képviseltették magukat és adott esetben többen – ugyan külön-külön eljárásban –, de ugyanazt kérték.

Pénzügyi szolgáltatói oldalról ezen ügýtípusnál egyértelműen a védekező álláspontra helyezkedés volt tapasztalható, a szerződés semmisségét az egyes szolgáltatók nem ismerték el, az elszámolási igényt idő előttinek tartották. A megszületett egyezségek jelentős része arra irányult, hogy az elszámolási törvényben foglalt kötelezettség megtörténteig a kérelmezők egy csökkentett részletfizetést teljesítsenek. A pénzügyi szolgáltatók ezen esetekben mindig külön kihangsúlyozták, hogy az elszámolási törvényekben foglaltaknak maradéktalanul és a törvényi határidőn belül eleget fognak tenni. Több esetben a meghallgatás azzal érte el a célját, hogy a kérelmezők információt kaptak arról, hogy a kérelmezett hitel- vagy kölcsönszerződést érinti-e az elszámolás majd egyáltalán. Az ilyen ügyekben eljáró tanácsok minden esetben felhívták a kérelmezők figyelmét, hogy az egyedi bírósági döntések nem irányadóak hasonló ügyekre. A kérelmezők minden esetben több információval és dokumentációval távoztak a meghallgatásról, ezáltal jobban átlátták és megértették saját hitel- vagy kölcsönszerződéseik lényegét és az elszámolási törvények szerinti szabályokat.

A fizetési nehézségekkel küzdő kérelmezők jelentős része olyan egyezségeket tudott kötni az eljáró tanácsok közreműködésével, amelyek valós könnyítést eredményeztek számukra. A Testulettől kapott tájékoztatást a kérelmezők jobban elfogadták, mint a pénzügyi szolgáltató által előadottakat. Az elszámolások körében nagyon fontos lenne, hogy a pénzügyi szolgáltatók képviselői olyan felhatalmazással érkezzenek a meghallgatásokra, hogy adott esetben egyezséget tudjanak kötni konkrét elszámolási kérdésben is. Az ügyek jelentős részében, amennyiben a pénzügyi szolgáltatóknak lenne elfogadható egyezségi ajánlata, meghallgatás tartása nélkül is lezárható lehetne majd az elszámolási kérdésekkel kapcsolatos viták egy jelentős része. A kérelmezők nagyon nagy százalékban fogadják el a szolgáltatók ajánlatát meghallgatás megtartása nélkül is.

Az árfolyamrögzítés és gyűjtőszámlahiteles ügyek esetében a kérelmek egy része arra irányult, hogy a pénzügyi szolgáltató nem adott helyt a gyűjtőszámlahitel iránti kérelemnek korábban, másik része azt vitatta, hogy miért került késedelmesen beállításra az árfolyamrögzítés. A kérelmezők sérelmezték azt is, hogy nem lehettek jogosultak az árfolyamrögzítésre, holott álláspontjuk szerint mindenben eleget tettek a jogszabályokban foglaltaknak. A beállításhoz kapcsolódóan pedig azt tették szóvá, hogy több hónap telt el kérelmük benyújtása, a gyűjtőszámla-hitelszerződés megkötése és az első olyan törlesztőrészlet-fizetése között, amire már a kedvezményes mérték vonatkozott. Pénzügyi szolgáltatók az első esetkörben arra hivatkoztak, hogy a jogszabályi

keretek között volt csak lehetőségük biztosítani a gyűjtőszámlahitelt az adósok részére és az igénynek azért nem tudtak eleget tenni, mert a jogszabályi előírásoknak valamilyen szempontból nem felelt meg a kérelmező. A második esetkörben a pénzügyi szolgáltatók a felelősségüket azzal hárították át a kérelmezőkre, hogy nem nyújtották be időben a jogszabály és a gyűjtőszámlahitel szerződés szerint elvárt dokumentumokat, melyek előfeltételei voltak az árfolyamrögzítés beállításának.

A Testület általános tapasztalata, hogy a pénzügyi szolgáltatók a gyűjtőszámlákhoz kapcsolódó jogszabályok értelmezését megfelelően végezték el akkor, amikor az árfolyamgát iránti kérelmeket elutasították. Elmondható azonban az is, hogy a beállítások elmaradása vagy elhúzódása visszavehető arra, hogy a pénzügyi szolgáltatók ügyintézői nem adtak megfelelő tájékoztatást a kérelmezők részére, tehát összességében mind a két félnek felróható volt a késedelem. Megfelelő tájékoztatás hiányában a kérelmezők késedelmének mindig oka volt a pénzügyi szolgáltató mulasztása.

A pénzügyi szolgáltatók közül az Erste Bank Hungary Zrt.-nek volt a legtöbb gyűjtőszámlahittel kapcsolatos vitás ügye, a legtöbb esetben a beállítás késedelmére visszavehetően. Ezen problémakörben ugyanakkor a legegységesebb pénzügyi szolgáltató is az Erste Bank Hungary Zrt. volt minden más, ilyen ügyben érintett szolgáltatóval összehasonlítva.

A deviza és a deviza alapú hitelszerződések alaki és tartalmi érvénytelensége ügytípus is sok esetben fordult elő. Ezek az ügyek egyrészt az árfolyamrész, árfolyamkülönbség problémaköré, másrészt a tájékoztatás és kockázatfeltáró nyilatkozat elmaradása témakörébe sorolhatók. Jellemző volt a devizakölcsön-szerződések pénzügyi szolgáltatók általi aláírásának vitatása is. Az ilyen esetekben kérték a meghatalmazások bemutatását és a meghatalmazásoknak a cégnyilvántartási adatokkal való összevetését. A kérelmek egy része arra irányult, hogy az árfolyamrész, mint olyan, nem szerepel a teljes hiteldíj mutatóban, így a kérelmezők vitatták azt is, hogy ezáltal a szerződés részévé vált volna. Az árfolyamrész vitatása során nem a kérelmezett szerződésre vonatkozó, hanem más hasonló ügyben hozott ítéletekre is próbáltak hivatkozni, és az árfolyamkülönbség mértékét is vitatták. Sokszor hivatkoztak arra, hogy a deviza és a deviza alapú hitelszerződés megkötése során a pénzügyi szolgáltatók képviselőjétől nem kaptak megfelelő tájékoztatást a szerződésről, a konstrukcióról magáról, a szerződéskötés előtt nem volt módjuk a szerződés szövegét megismerni, még el sem olvasni. Sokan tették szóvá, hogy nem írtak alá kockázatfeltáró nyilatkozatot, nem kaptak tájékoztatást arról, hogy milyen kockázatot jelent egyáltalán deviza alapú hitelszerződést kötni. Kérték, hogy a pénzügyi szolgáltatók adják át részükre az általuk aláírt kockázatfeltáró nyilatkozatot, ha arra hivatkoznak, hogy ilyen volt.

Jellemzően több fentebb jelzett hivatkozás szerepelt egyszerre. A kérelmezők alapvetően a szerződés alaki és tartalmi érvénytelenségét kívánták levezetni a vita tárgyává tett körülményekből. A pénzügyi szolgáltatók ezekben az ügyekben védekező álláspontra helyezkedtek, egyezségi ajánlatot nem terjesztettek elő. A kérelmezett kockázatfeltáró nyilatkozatokat az esetek jelentős részében tudták csatolni. A szerződéskötés során elhangzott tájékoztatás körében nem tudtak releváns információval szolgálni, figyelemmel arra, hogy a szerződésnél jelen lévő ügyintézők nem álltak már munkaviszonyban a pénzügyi szolgáltatóval, hangfelvétel a tájékoztatásadásról nem készült, e körben bizonyíték egyáltalán nem volt. Az árfolyamrész és árfolyam-különbség ügyét egyértelműen elhatárolták és ahol szükséges volt, ott a teljes hiteldíjmutató részletes levezetését is megtették. A pénzügyi szolgáltatók előadták ezen ügyekben azt is, hogy a perekben hozott egyedi ítéletek a kérelmezett szerződésre nem bírnak joghatással, azokat nem teszik érvénytelenné, figyelemmel arra, hogy Magyarországon nem precedens alapú peres eljárás, bírászkodás jellemző. Ezen ügytípusnál a Testület célja alapvetően az volt, hogy a kérelmezők érdemben tudjanak egyeztetni a pénzügyi szolgáltatókkal a deviza vagy deviza alapú szerződéseikkel kapcsolatban. Az ügyek hátterében ugyanis mindig fizetési nehézség volt. A Testület arra törekedett, hogy a kérelmezők hacsak lehet egyezséget tudjanak kötni a pénzügyi szolgáltatókkal oly módon, hogy az fizetési könnyítést eredményezzen számukra.

A hitelintézeteknek a deviza alapú kölcsön- és hitelnyújtási tevékenységével kapcsolatban beérkezett kérelmek döntően a válság előtt megkötött, CHF alapú ügyleteket érintették. A 2014. évi XXXVIII. törvény hatályba lépését megelőzően számottevően több kérelem érkezett a törvény hatálya alá tartozó ügyletekben, mint a törvény hatályba lépése utáni időszakban. Ennek egyik nyilvánvaló oka a kérelmezők egy részétől tapasztalható „kivárá

magatartás”, azaz a jogszabályok szerinti elszámolást megvárják jogvitájuk előterjesztésével. A pénzügyi szolgáltatók már a törvények előkészítésekor, a tervezetek nyilvánosságra hozatalakor kijelentették, hogy eleget fognak tenni a jogszabályi előírásoknak, ezen szándékukat az eljárásokban és a törvények hatályba lépését követően is hangsúlyozták.

A személyi kölcsönök területén az OTP Bank Nyrt. kérelmezteként több alkalommal is megfordult a Testület előtt. A Banknak van egy olyan konstrukciója, melynek lényege, hogy a devizában nyilvántartott kölcsönt fix, havonta forintban meghatározott összeggel köteles az adós visszafizetni és a hitel futamideje módosulhat maximum 12 hónappal. Amennyiben így is tartozás marad, azt a mindenkor aktuális hirdetményben feltüntetett hiteldíj mellett, „normál deviza alapú személyi kölcsön formájában” maximum 12 hónap alatt kell megfizetni, mely esetben már a havi törlesztőrészekben jelentkezik az árfolyam- és hiteldíjváltozás. Annak ellenére, hogy kockázatfeltáró nyilatkozatot írnak alá az adósok, amikor „szembesülnek” a konstrukció lényegével, vitatják a szerződés érvényességét. Az OPT Bank Nyrt. a forintban, fix törlesztőrészes személyi kölcsönrel rendelkező ügyfelei részére formalevelet küldött, melyben alternatív megoldásokat ajánlott annak érdekében, hogy a fix futamidő lejáratakor a még fennálló tartozás 12 hónapra elosztva ne legyen túl megterhelő.

A hitel- és kölcsönügyekkel kapcsolatos eljárásokban kiemelendően együttműködő pénzügyi szolgáltatónak minősíthető az Erste Bank Hungary Zrt., amely minden helyzetben a megoldásra törekedett és a kérelmező segítségét tartotta szem előtt. Nagyon együttműködő volt a CIB Bank Zrt. is, különös figyelemmel arra is, hogy a meghallgatásokon megjelenő képviselője szakmailag maximálisan felkészült és empatikus volt.

Gépjármű-finanszírozás

A hitelintézeteken kívül számos pénzügyi vállalkozás foglalkozott az évek során gépjármű-finanszírozással. Az ilyen tárgyban folyó eljárásokhoz kapcsolódóan egyedi ügyekben a Merkantil Bank Zrt. és a Budapest Autófinanszírozási Zrt. tett általános alávetési nyilatkozatot a pénzügyi vállalkozások közül. A pénzügyi vállalkozások magatartásában a jogi vagy jogászai megközelítést fokozatosan felváltotta az üzleti vagy közgazdasági szemlélet, megközelítés, ennek hatására a megkötött egyezségek aránya jelentősen nőtt. A gépjármű-finanszírozási célú pénzügyi fogyasztó jogvita rendezésére irányuló eljárás összesen 599 volt, melyből 362 esetben tartott a Testület meghallgatást, a meghallgatások közül 235 ügy zárult egyezséggel, ez az összes ügyszám 39%-a, 124 eljárás esetén megszüntető határozat, és 3 ügyben ajánlás született, kötelezés nem volt. A kérelmek szerinti indítványok a következő témákra irányultak:

- a pénzügyi szolgáltató kölcsönszerződés megkötésének időpontjában érvényes képviseleti jogának vitatása, azaz a kölcsönszerződések aláírásának körülményeivel, érvényességével kapcsolatos jogvita;
- opcióval kapcsolatos kérdések és törzskönyv rendeltetése, biztosítéki jellege, kiadásának kérdései;
- tartozásrendezés.

A kölcsönszerződés aláírásával kapcsolatos jogvita abból eredően állt elő, hogy a gépjárművásárlás sajátossága, hogy a fogyasztók általában autósalonban vagy egy autókereskedőnél igényelték meg a gépjármű megvételéhez szükséges kölcsönt, majd írták alá a kölcsön- vagy lízingszerződést. A rugalmas hitelkihelyezés érdekében az autókereskedő társaság a pénzügyi szolgáltatók helyett és nevében eljáró képviselőként írt alá, vagy esetleg azzal a felhatalmazással, melyet a pénzügyi szolgáltatónak az autókereskedővel megkötött együttműködési vagy megbízási megállapodása tartalmazott. A pénzügyi szolgáltatók a pénzügyi fogyasztói jogviták során autókereskedőkkel kötött megállapodásaikat általában üzleti titoknak minősítették, s csak bizonyos esetekben engedtek betekinteni ezekben a kérelmezőknek a meghallgatásokon. Számos fogyasztó álláspontja szerint a pénzügyi szolgáltatóknak – azzal, hogy helyette és nevében a kereskedő írta alá a szerződést –, a kölcsönszerződés megkötésének időpontjában érvényes képviseleti joga vitatottá vált, mert a kereskedő nem volt ügynök, sem banki alkalmazott. Következésképpen ezen álláspont szerint a szerződések aláírása alaki hibában szenvedett, ezért a kölcsönszerződés érvénytelennek minősül. Arra is hivatkoztak, hogy az autókereskedő, mert megfelelő pénzügyi ismeretekkel nem rendelkezett, részükre nem adott és nem is adhatott megfelelő tájékoztatást a de-

viza alapú ügyletek kockázatairól. Az érvénytelenség jogkövetkezményeként a fogyasztók nagy része jegybanki alapkamattal történő forint alapú elszámolást kért a kölcsönszerződés megkötésének időpontjára visszamenőleg.

A kölcsönszerződés aláírásával kapcsolatos jogvitákban a Testület ajánlást nem fogalmazott meg. A kölcsönszerződés aláírásakor vitatott körülmények bizonyítása 7-8 év távlatában, továbbá annak igazolása, hogy a kölcsönszerződés megkötésekor milyen pénzügyi tájékoztatás hangzott el – akár az aláírt kockázatfeltáró nyilatkozatok ellenére is –, igen nagy feladat elé állította a kérelmezőket. Egységes volt a Testület álláspontja a meghatalmazások elfogadásáról, az álképviselő szabályairól, a régi Ptk. 219. § és 220. § szabályainak alkalmazásáról. Ennek folytán a bírósági eljárás megindításának lehetőségét is fenntartva, a Testület szerepe leginkább olyan egyezségek meghozatalának elősegítésében mutatkozott meg, mely alternatív megoldást jelentett a kölcsönszerződés szerződésszerű teljesítésével kapcsolatosan.

Az opció_témaköréhez kapcsolódóan elmondható, hogy a gépjármű-finanszírozás eszköz alapú specialitása miatt a gépjármű, mint dologi biztosíték jogi értéke általában megnőtt a finanszírozás, majd a kölcsön futamideje alatt. A pénzügyi szolgáltatók különböző jogi eszközöket alkalmaztak mind az opció hatályba lépése, mind pedig az 5 évet meghaladó futamidővel nyújtott kölcsönök fedezettségének biztosítása kapcsán. Korábban, a 2000-es évek első felében, az opciós vételi jog kikötése a kérelmezők számára költségmentes volt, a pénzügyi vállalkozások számára e versenyképes megoldás azonban idővel számos probléma forrásává vált. A különböző módon értelmezett fiduciális biztosíték zavart okozott a fogyasztók körében, számos kérelem alapján indult eljárás az opció törlése érdekében a törvényes és maximált 5 év elteltével.

A Testület az egyik ajánlásában foglaltak szerint felhívta a pénzügyi szolgáltatót, hogy adja ki a személygépjárműre vonatkozóan a hatósági nyilvántartásokba és a gépjármű okmányaiába bejegyzett vételi jog és annak biztosítására kikötött elidegenítési és terhelési tilalom törléséhez szükséges nyilatkozatát. A kérelmező az eljárásban többek között arra hivatkozott, hogy a gépjárművön alapított vételi jog az opciós szerződés megkötésétől számított 5 év elteltével, a régi Ptk. 374. § (2) bekezdése és 375. §-a alapján megszűnt. Az ügyben eljáró tanács az eljárás során megállapította, hogy az opciós szerződés rendelkezése és az általános szerződési feltételként annak részévé váló üzletszabályzat rendelkezése között a vételi jog időtartamát tekintve eltérés mutatkozik. A Ptk. 205/C. §-a alapján megállapítást nyert, hogy az opciós szerződésben meghatározott, az aláírástól számított 5 éves időtartam elteltével a pénzügyi szolgáltató gépjárműre vonatkozó vételi joga az opciós szerződés rendelkezése alapján megszűnt, értelemszerűen ezzel egyidejűleg megszűnt a vételi jog biztosítására alapított elidegenítési és terhelési tilalom is. Az ajánlás kifejtette, hogy a pénzügyi szolgáltató a vételi jog megszűnését követően jogszerűen nem gyakorolhatta az opciós szerződésből fakadó jogait, azaz a felmondással egyidejűleg bejelentett vételi jog gyakorlására irányuló igénye jogellenes volt. A pénzügyi szolgáltató az ajánlást végrehajtotta.

A törzskönyv kiadásával kapcsolatos jogviták előbb összekapcsolódtak az opció jogának törlése iránti kérelmekkel, de idővel önálló indítványként jelentek meg. A gépjármű-finanszírozási célú szerződések esetén általános szerződéses feltételként szabályozták a felek, hogy a hitelező pénzügyi szolgáltató akkor köteles a gépjármű törzskönyvét és a korlátozó bejegyzések törléséhez szükséges nyilatkozatot kiadni, ha a kölcsönbevevő fogyasztó a kölcsönszerződésben foglalt valamennyi kötelezettségét teljesítette. A régi Ptk. 200. § (1) bekezdésben meghatározott szerződéses szabadság alapján a felek a kölcsönszerződés tartalmát szabadon állapítják meg. Ennek keretében a szerződésből eredő bármely kötelezettségük teljesítésével összefüggésben mellékkötelezettségben állapodhatnak meg. A régi Ptk. diszpozitív rendelkezései alapján a nevesített mellékkötelezettségeken kívül a kölcsönszerződés biztosításának egyéb atipikus módjában is megállapodhattak, ilyen lehetett a gépjármű törzskönyvének birtokban tartása. Amennyiben az általános szerződési feltételek rendelkezéseiből nem következett, hogy a törzskönyv birtokban tartása a vételi jog vagy az adásvételi szerződés biztosítékának minősült, a Testület önálló biztosítéknak tekintette azt, nem tette függővé a vételi jog fennállásától vagy megszűnésétől.

A Testület egy másik ajánlásában azt fogalmazta meg, hogy a pénzügyi szolgáltató a személygépkocsi törzskönyvét adja ki a kérelmező részére. A kérelmező kérelmében előadta, hogy deviza alapú kölcsönszerződést kötött személygépkocsi megvásárlása céljából a pénzügyi szolgáltatóval, mely alapján a pénzügyi szolgáltató kölcsönt folyósított 120 havi futamidőre. A kérelmező az eljárásban többek között azt kérte, hogy a pénzügyi

szolgáltató adja át részére a gépjármű törzskönyvét. Az eljáró tanács megállapította, hogy a törzskönyv soráról a szerződéses iratanyag több helyen, így a pénzügyi szolgáltató által is hivatkozott általános szerződési feltételekben, valamint a hatályában felfüggesztett adásvételi szerződésben is rendelkezik. A törzskönyvre vonatkozó rendelkezéseket nem lehetett egymástól elválasztva, külön-külön értelmezni, hiszen a felek szerződéses akarata e komplex jogviszonyban arra irányult, hogy a kérelmező a kölcsön folyósítása nyomán a gépjárművet megvásárolhassa, a pénzügyi szolgáltató pedig a kihelyezett kölcsönösszegre a megfelelő fedezetet biztosítsa, a felek által aláírt szerződéseket együttesen lehetett és kellett is értelmezni. A pénzügyi szolgáltató az opciós jogával a határidő lejártára tekintettel nem élhetett. Az opciós jogot alapító szerződés rendelkezései szerint, ha a hitelező pénzügyi szolgáltató vételi jogával nem él és/vagy a kérelmezőnek fizetési kötelezettsége maradéktalanul kiegyenlítésre kerül, a vételi jog megszűnik és a birtokában lévő, a vételi jog tárgyát képező gépjármű törzskönyvét haladéktalanul kiadja a kérelmező részére. A régi Ptk. 207. § (1)–(2) bekezdésére tekintettel, a szavak általánosan elfogadott jelentése alapján a fogyasztó által kötött szerződés esetén, mivel a felek álláspontjában nézeteltérés állt fenn, a fogyasztó számára kedvezőbb értelmezés szerint, azt állapította meg, hogy az opciós szerződés egyértelműen és világosan kimondja, mely esetben kell a pénzügyi szolgáltatónak visszaadnia a törzskönyvet a kérelmező részére. Mivel azonban a pénzügyi szolgáltató a törzskönyvet nem adta vissza, az eljáró tanács véleménye szerint azt a pénzügyi szolgáltató jogviszonyban jogellenesen birtokolta.

A prudenciális követelmények, valamint az új Ptk. szabályai folytán újragondolás vár az eszköz alapú finanszírozás résztvevőire. A kieső biztosítékok helyére valószínűleg elengedhetetlenné válik egy olcsó, egyszerű, átlátható és mindenki számára elérhető ingózálogjogi nyilvántartás, valamint felértékelődhet akár az adós, akár a készfizető kezes közjegyzői okiratba foglalt tartozás elismerése.

A tartozásrendezés témakörében számos kérelem érkezett a Testülethez. A gazdasági válság, az eszköz értékében bekövetkezett változás, az időmúlás, a keresőképesség megváltozása, a szociális körülmények mind-mind hatással voltak a fogyasztók pénzügyi szolgáltatókkal szemben fennálló kötelezettségeinek teljesítésére. A hosszabb távú pénzügyi elköteleződést átszabta az árfolyammozgásból eredő tehernövekedés, a kamatemelések, de betegség vagy munkanélküliség is. Objektív és szubjektív tényezőkkel vegyes beadványok jellemezték a tartozás vitatására, elszámolásra, és végső soron a tartozások rendezésre irányuló kérélmeket. Szerencsére, a kérelmezők vagyoni, jövedelemi helyzetére szabott megállapodások nagy számban születtek a Testület előtti alternatív vitarendezés során. Minthogy internet banki szolgáltatás jellemzően nem párosult a gépjármű célú hitelezéssel, a tartozások fogyasztók általi elektronikus nyomon követését lehetővé tevő megoldások megfontolandók lehetnek a pénzügyi szolgáltatók által 2015-ben, eleget téve ezzel a transzparencia követelményének is.

6.2. BIZTOSÍTÁSI JOGVITÁK

2014-ben is jelentős számú, 1342 kérelem érkezett a biztosítási piac szereplőivel szemben fennálló, biztosítási jogviszonyból fakadó jogvitákkal kapcsolatban. Ez a beérkezett kérélmek összességének 32,61%-át jelentette. A biztosítási piac szereplőivel kapcsolatos ügyekben a korábbi évekhez hasonlóan a nem életbiztosítási ágba tartozó biztosítási szerződésekből fakadó jogviták tették ki az ügyek túlnyomó hányadát, az összes biztosítási ügy 84%-át, de az életbiztosítási ágba tartozó szerződésekkel kapcsolatos viták is jelentős mennyiséget képviseltek. A beérkezett ügyek pénzügyi szolgáltatóként való megoszlása leképezi az egyes pénzügyi szolgáltatók piaci részesedését is. Ennek megfelelően a biztosítási piac legnagyobb szereplőivel, ezen belül is a kompozit biztosítókkal és a nem életbiztosítókkal kapcsolatban indult a legtöbb eljárás. A beérkező kérélmek több mint fele három szolgáltató, a Generali-Providencia Biztosító Zrt.-vel (az évközi cégnévátváltást követően Generali Biztosító Zrt.), a Groupama Garancia Biztosító Zrt.-vel és az Allianz Hungária Biztosító Zrt.-vel szemben érkezett. A kérélmek közel háromnegyede mindösszesen hat biztosítót érintett.

A benyújtott kérélmek jellemzően a biztosítókkal szemben érkeztek, a biztosítási piac többi szereplőjével (alkuszok, többes ügynökök stb.) szemben indult eljárások száma nem volt számottevő. A független közvetítőkkal szemben megindult eljárások túlnyomó többségében a közvetített biztosítási terméket kezelő biztosító is félként szerepelt a közvetítő mellett. A biztosításokkal kapcsolatban beérkező kérélmek 34%-ában, összesen 346 ügyben a felek egyezsége kötöttek. A biztosítási szektor tíz szereplője tett általános alávétési nyilatkozatot. Nagyon pozitív tapasztalat, hogy a biztosítási szektor azon szereplői is túlnyomó többségükben teljesítik a Testület

által meghozott ajánlásokat, amelyek általános alávetési nyilatkozatot nem tettek. A biztosítási szektort érintő ügyekben a Testület előtt született egyezségek és a Testület által meghozott kötelezés és ajánlások alapján a pénzügyi szolgáltatók számottevő összeget fizettek meg a fogyasztók részére.

A Testülethez beérkezett biztosítási ügyek döntő része a lakásbiztosításokkal kapcsolatos jogvitákból eredt. A legjellemzőbb kört a vihar- és egyéb természeti (elemi) károk, tűz- és robbanás-károk, valamint a betöréses lopások képezték, arányaiban ezen biztosítási ágazatban született a felek között a legtöbb egyezés is. A jogviták alapját jellemzően az a kérdés képezte, hogy a bekövetkezett, a fogyasztó által bejelentett káresemény egyben az adott biztosítási termék biztosítási feltételeiben (biztosítási szabályzatában) meghatározott biztosítási eseménynek minősült-e. Az eljárások során nagyszámban 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 összesszerűségére vonatkozó álláspontjukat.

Számos alkalommal merült fel az ügy érdemi eldöntése szempontjából olyan lényegi kérdés, melynek megítélése műszaki szakértői, árszakértői kérdés. Mivel a Testület eljárásában nincs lehetőség szakértő kirendelésére vagy bármilyen módon történő bevonására, széles körű bizonyítás lefolytatására, ezekben az esetekben nem tudott érdemi döntést hozni a Testület. Dicséretes és előremutató a Groupama Garancia Biztosító Zrt. gyakorlata, melynek során a jogi képviselő mellett (műszaki) kárszakértő részvételét is biztosítják a Testület meghallgatásain, így is elősegítve a bizonyításon alapuló, igazságos és jogszerű végső megoldást. Amennyiben az ügy jogalap tekintetében történő megítélése egyértelmű volt vagy a Testület eljárása folytán egyértelművé vált és csak a biztosítási szolgáltatás összesszerűsége kérdésében volt vita, számos alkalommal született egyezés.

A lakásbiztosítások mellett a legnagyobb számban a kötelező gépjármű-felelősségbiztosításokból származó jogviták kerültek a Testület elé. Ezen ügyek tették ki a felelősségbiztosítási ügyek túlnyomó többségét. A kötelező gépjármű-felelősségbiztosításokból származó jogviták nagy része a 2009. évi LXII. törvényben meghatározott fedezetlenségi időszakra fizetendő úgynevezett fedezetlenségi díjjal volt kapcsolatos. Az egyik problémakört azon ügyek képezték, melyek a biztosítás megkötéséhez és az évfordulós biztosítóváltással összefüggő felmondáshoz kapcsolódtak, amennyiben az üzemben tartó fogyasztók nem a törvényben meghatározott határidőben kötötték meg vagy mondták fel a felelősségbiztosítási szerződést. Az első esetben eredendően fedezetlen időszak keletkezik, a másodikban a nem szabályszerű felmondás folytán a korábbi biztosítás érvényben marad és a később megkötött felelősségbiztosítás a többszörös biztosítás tilalma folytán érvénytelen szerződésnek minősül. Ehhez hasonló eredményre vezet, azaz fedezetlenségi időszakot keletkeztet a helyzet, amikor a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás a biztosítási évfordulót megelőzően, díj nem fizetése okán megszűnik. Az ez okból megszűnő szerződések jelentős hányada – a biztosítási piacon általánosan elterjedt – elektronikus (internetes) szerződéskötésekhez és a költséghatékonyságból alkalmazott és díjkedvezménnyel ösztönzött elektronikus kommunikációhoz kapcsolódik.

A Testület elé kerülő kötelező gépjármű-felelősségbiztosítással kapcsolatos jogviták egyre jelentősebb hányadát képezték a gépjárművek által okozott balesetek, károk károsultjai által indított eljárások, melyek során a károsultak a törvény 12. § és 28. § alapján fordulnak kártérítési igénnyel közvetlenül a károkozó gépjármű üzemben tartójának biztosítójával szemben. Amennyiben bebizonyosodott, hogy a probléma a biztosítónál fellépő adminisztratív okból fakad, a biztosítók jellemzően – a hiba folytán a Központi Kártörténeti Nyilvántartó Rendszerbe helytelenül lejelentett adatok módosításával – orvosolták a felmerülő problémát. Amennyiben azonban a probléma nem kifejezetten a biztosító szabálytalan eljárására volt visszavezethető, úgy a törvény kógens szabályai folytán nem volt érdemi lehetőség a jogvita egyezséggel történő rendezésére.

A CASCO biztosításokkal kapcsolatos ügyekben a két jellemző problémakört a saját hibás károk és a gépjárműlopások képezték. A Testület elé került ügyekben jellemzően nem a jogalap, hanem a megállapított biztosítási szolgáltatás összesszerűsége képezte a vita tárgyát általában. Számos alkalommal ütközött akadályba az érdemi döntés meghozatala, mivel a gépjárművet ért károk összesszerűségének vagy az ellopott gépjárműkár bekövetkeztének idején megvolt értékének megállapítása gépjármű műszaki szakértői kérdés, így a Testület előtt sajnos e probléma sem volt megoldható.

A baleset- és betegségbiztosítások körében főként a baleseti eredetű egészségkárosodás (munkaképesség-csökkenés) mértéke volt a jogviták tárgya. Tipikusnak mondható a biztosítóknak az a jogvitát generáló kárrendezési gyakorlata, hogy a biztosított által becsatolt orvosi iratok vizsgálata alapján, a biztosított személyes vizsgálata nélkül hozza meg a biztosító által felkért orvos szakértő a biztosítási szolgáltatás vagy a szolgáltatási igény elutasítását megalapozó döntését. Orvos szakértői kérdésekben sem tudott a Testület állást foglalni. Ennek ellenére több alkalommal született ezekben az ügyekben olyan tartalmú egyezség, melyben a felek megállapodtak, hogy közösen felkért orvos szakértő vagy szakértői intézet szakvéleményét kéri és azt kölcsönösen el is fogadják. Több alkalommal vállalták továbbá a biztosítók, hogy a biztosított részére személyes orvosi kivizsgálási lehetőséget adnak, melynek eredménye függvényében felülvizsgálják a kárrendezés során kialakított álláspontjukat.

2014-ben 203 életbiztosítással kapcsolatos kérelem érkezett, melyből 117 ügy a befektetési egységekhez kötött életbiztosításokhoz, 91 ügy a hagyományos életbiztosításokhoz kapcsolódott. A hagyományos életbiztosítások körében a jogviták döntő többsége a haláleseti szolgáltatás jogalpi elutasításával volt kapcsolatos. Ezekben az ügyekben az életbiztosítás kedvezményezettje fordult a Testülethez, kérve a biztosító szolgáltatási kötelezettségének megállapítását. A hagyományos, halálesetre szóló kockázati életbiztosítási termékek kizárt kockázatként vagy mentesülési okként határozzák meg azt a körülményt, ha a biztosított halála egy, a biztosító kockázatviselésének kezdete előtt már fennállott betegsége vagy sérülésre vezethető vissza. A biztosítók ezen termékkör tekintetében ilyen okra alapítva utasították el a kedvezményezettek szolgáltatásra irányuló igénybejelentését. Mivel a nem baleseti eredetű halál bekövetkezteként közvetett okaként a halott-vizsgálati jegyzőkönyvekben az esetek túlnyomó többségében általános, bizonyos életkorban a társadalom jelentős részénél fennálló betegségek (különösen magas vérnyomás, szív- és érrendszeri betegségek) kerülnek megjelölésre, melyek 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, szintén orvos szakértői kérdés, melyben szintén nem tudott a Testület döntést hozni, így a kockázati életbiztosításokból fakadó jogviták jelentős része szakkérdés elbírálásának lehetetlenségére figyelemmel megszüntetésre került.

A befektetési egységekhez kötött, úgynevezett unit-linked életbiztosítások olyan életbiztosítási termékek, melyeknél 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, méghozzá befektetési céllal, a szerződő fél választásától függően, a szerződésben előre meghatározott szabályok szerint. A biztosító többféle és egymástól eltérő befektetési stratégiát követő eszközalapot hozhat létre. Léteznek biztonságos, de alacsonyabb hozamot ígérő eszközalapok, illetve hosszabb távon magasabb hozamot ígérő, de kockázatosabb eszközökbe, például részvényekbe fektető eszközalapok is. Az eszközalapokban a 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 levonások is terhelik. Az egyik legjelentősebb ilyen tétel a szerzési költségek fedezetül szolgáló, jellemzően a kezdeti egységek csökkentésével felszámított kezdeti költség. A biztosítást ezen felül a feltételekben meghatározott további elvonások terhelik, mint a kockázati biztosítás díja, a kezelési költség, átváltási költség, alapkezelési költség stb. Ezek a biztosítási termékek hosszú, általában 10-20 éves tartamra jönnek létre és a visszavásárlási érték, mint maradékjog a biztosítás tartamából eltelt idő függvényében kerül meghatározásra. Tipikus problémát jelent, hogy amennyiben a biztosítás a biztosítás visszavásárlása vagy díj nem fizetés miatt a tartam lejáratá előtt megszűnik, a szerződő részére sok esetben az általa befizetett összegnél jelentősen alacsonyabb összeg kerül kifizetésre, szélsőséges esetben a teljes befizetett összeg elvész.

A befektetési egységekhez kötött életbiztosítások körében 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. Ezen állításoknak ellentmond, ezáltal nehézséget jelent ezekben az ügyekben, hogy a felvett ajánlati dokumentáció

jellemzően teljes körűen tartalmazza a fogyasztó nyilatkozatait, mely szerint teljes mértékben megismerte és elfogadta a termék feltételeit, ennek körében a visszavásárlási táblát és befektetés tekintetében fennálló kockázatvállalását is. A kérelmezőknek ezen okirati bizonyítékokkal szemben kellene bizonyítaniuk azt, hogy a szerződéskötés során ettől eltérő tájékoztatást nyújtottak részükre, ezt azonban még senki sem tudta megtenni. A kérelmezők azon hivatkozását, mely szerint a szerződéskötés során őket megtévesztették (régai Ptk. 236. § (1) bekezdése) a Testület nem tudta vizsgálni, a szerződések megtévesztésre alapított érvénytelenségének megállapítása már bírósági hatáskör.

6.3. A PÉNZTÁRAK ÜGYEI

Az önkéntes kölcsönös biztosító pénztárakról, valamint a magánnyugdíjról szóló törvények hatálya alá tartozó szervezetekkel, azaz az egyes pénztárakkal szemben a Testülethez benyújtott kérelmek száma 2014-ben is elenyésző volt. A pénztárakkal kapcsolatban beérkezett kérelmek jelentős része a nyugdíjpénztárakat érintette, 20% alatti volt az egészségpénztárakkal kapcsolatos ügyek aránya. A kérelmezők leggyakrabban hozamkifizetéssel, illetve tagdíjjal kapcsolatos elszámolásból eredő pénzügyi fogyasztói jogvita tárgyában kezdeményezték a szolgáltatókkal szemben a Testület eljárását.

A Testület tapasztalata, hogy a kérelmezők egy része még mindig nem rendelkezik elegendő ismerettel, információval a Testület eljárását, az annak megindításához szükséges feltételeket illetően.

Pénztári ügyek esetében 56%-ban tűzött ki meghallgatást az eljáró tanács, a meghallgatásra kitézött ügyek 66%-ában egyezség született vagy a pénzügyi szolgáltató a meghallgatás előtt, illetve az eljárás alatt teljesítette a kérelemben foglaltakat. A meghallgatásra kitézött ügyek 44%-ában kellett megállapítania a Testületnek, hogy a kérelem nem megalapozott.

6.4. A BEFEKTETÉSI SZOLGÁLTATÓK ÜGYEI

Viszonylag kevés, 31 új kérelem érkezett a befektetési vállalkozások egyes szolgáltatásaival kapcsolatos ügyekben, 4 ügy még az előző évben, azaz 2013-ban indult. Az összesen 35 ügyből 31 ügyet még a beszámolási időszakban lezárt, 4 ügyben a meghallgatás 2015. januárral került kitézésre. A 31 lezárt ügyből 22 esetben került sor meghallgatásra. A meghallgatás tartásával lezárt ügyek közül 6 esetben jött létre a felek között egyezség, 16 esetben megalapozatlanság, az eljárás lefolytatásának lehetetlensége, közös kérelem vagy a kérelem visszavonása miatt a Testület eljáró tanácsa megszüntette az eljárást.

A befektetési vállalkozásokkal kapcsolatos jogviták esetében a kérelmezők leggyakrabban a befektetési számlára utalt összegeket terhelő levonások jogosságát vitatták és gyakran merült fel az a kérdés is, hogy az adott befektetési vállalkozás által végzett tevékenység befektetési tanácsadásnak minősült-e vagy sem. A másik leggyakrabban előforduló tárgykörben a kérelmezők alapvető hivatkozása az volt, illetve azt vitatták, hogy a befektetési vállalkozás munkatársától tanácsadási jellegű javaslatot kaptak arra vonatkozóan, hogy milyen instrumentumokba fektessenek, melynek folytán – a kedvezőtlen árfolyamváltozások miatt – később kárt szenvedtek el és az eljárásban ezen igényüket kívánták kártérítésként érvényesíteni.

Ezekben az ügyekben a kérelmezőknek a benyújtott okirati bizonyítékokkal szemben kellett volna bizonyítaniuk azon állításaikat, hogy a felek között befektetési tanácsadásra vonatkozó megbízási szerződés is létrejött. A szóban elhangzott nyilatkozatok bizonyítása az esetek jelentős részében nem volt, nem lehetett eredményes, ennek folytán a bizonyítás sikertelenségére tekintettel a Testület az eljárást ezen ügyek vonatkozásában – a kérelem megalapozatlanságára alapítva – megszüntette.

6.5. KÖVETELÉSKEZELŐK A TESTÜLET ELŐTT

A követeléskezelő társaságok, mint pénzügyi szolgáltatók a nem teljesítő fogyasztókkal megkötött és az esetek döntő többségében már felmondott szerződés engedményezés útján történő értékesítése alapján, mint az eredetileg szolgáltatást nyújtó pénzügyi szolgáltatók jogutódai vettek részt a pénzügyi fogyasztói jogvitákban.

A velük szembeni eljárások a jogelőd eljárása miatti vitarendezés vagy tartozásrendezés és engedményezés utáni pénzügyi fogyasztói jogvita volt.

A kérelmek nagy számában a kérelmezők vitája a jogelőd pénzügyi szolgáltatóval megkötött kölcsön vagy hitel devizanemére, a tartozás vitatására, a kamatemelésre, a késedelmi kamat mértékére, az elszámolás hiányára vagy éppen pénzforgalmi szolgáltatással kapcsolatos sérelem orvoslására irányult. Bár jogviszonyban a kérelmező a követeléskezelő társasággal állt, a tényállás felderítésére nem kerülhetett sor, lévén a követeléskezelő társaság csak az engedményezés időpontjától kezdve vált jogutóddá. A Testület gyakorlata szerint ilyen esetekben a jogelőd pénzügyi szolgáltató eljárásba bevonásával megvalósult a kérelem jogalapjának tisztázása és sor kerülhetett az aktuálisan fennálló jogviszony rendezésére is egy eljárásban. Ezeknek az ügyeknek a jellemzője, hogy bár az engedményezéssel a jogutód pénzügyi szolgáltató a jogelőd szolgáltató helyébe lép, de az infrastruktúra, az elszámolási és nyilvántartási rendszer, a kommunikáció különbözősége, akár fejletlensége okán is a követeléskezelők panaszkezelése csak és kizárólag akkor tud elkülönülni a jogelőd pénzügyi szolgáltatóétól, ha a követeléskezelő társaság a jogelődjével azonos szolgáltatásnyújtásra képes.

A Testület tapasztalata szerint a pénzügyi szolgáltatók szakszerű és részletes írásos tájékoztatása ellenére is, a fogyasztók jelentős része számára nagy nehézséget okoz a felmondás jogi és számszaki következményeinek, egyáltalán az engedményezés lényegének és tartalmának megértése és az is, hogy ezzel kapcsolatban a fogyasztói jogok gyakorlásának lehetősége meglehetősen korlátozott. A követeléskezeléssel foglalkozó szolgáltatók esetében sem, és sajnos a jogelőd pénzügyi szolgáltatók esetében sem mondható el, hogy a felmondott és/vagy vitatott követelések összegének alakulásáról rendszeresen tájékoztatták volna ügyfeleiket.

A tárgyalási pozícióban tapasztalható magatartásuk megváltoztatása mellett – többek között a hatékonyabb követelésbehajtás érdekében is – a követeléskezelő pénzügyi szolgáltatók kiemelt feladata lenne az elkövetkezendő években a nyilvántartási rendszerük jelentős fejlesztése, a rendszeres és tartalmában pontos értesítések küldésére a megfelelő gyakorlatának kialakítása, továbbá ügyfelek részére küldendő értesítő leveleik tartalmának felülvizsgálata a könnyebb érthetőség érdekében.

A tartozásrendezés és engedményezés utáni pénzügyi fogyasztói jogvita meghatározó volt a Testület előtti ügyekben. Nagyon sok elévült és ezáltal bírósági úton nem is érvényesíthető követelés behajtásával próbálkoztak a jogutód pénzügyi szolgáltatók. Amennyiben bizonyítást nyert, hogy a követelés elévült, ennek a kérelmező tiltakozása ellenére történő érvényesítésével kapcsolatosan a Testület határozott nemleges álláspontot képviselt. Az ilyen ügyekben a fogyasztók javára többségében egyezség született, a Testület a fogyasztók pénzügyi érdekeinek szem előtt tartása mellett ilyen ügyekben is aktívan közvetített, az egyezségeket jóváhagyta.

6.6. JÓVÁHAGYOTT EGYEZSÉGEK

A Testület 1422 eljárásban hagyta jóvá a felek által megkötött egyezségeket. 1069 egyezségi határozatunk pénzügyi, 346 biztosítási, 6 tőkepiaci, 1 pedig pénztári ügyben született.

A pénzügyi ügyekre vonatkozó egyezségeket közel 80%-a deviza alapú vagy forint kölcsönszerződések vagy lízingszerződések alapján fennálló jogvitákkal összefüggésben kötötték meg a felek. A deviza alapú kölcsön- és lízingszerződésekkel kapcsolatban a legtöbb egyezséget kötött öt pénzügyi szolgáltató, egyezségkötésük száma szerinti csökkenő sorrendben: Budapest Bank Zrt. és Budapest Autófinanszírozási Zrt., az Erste Bank Hungary Zrt., az OTP-csoport, a Lombard Lízing Zrt., a Merkantil Bank Zrt. volt.

A CIB Bank Zrt. és a CIB Lízing Zrt., a K&H Bank Zrt., az MKB Bank Zrt. és az MKB-Euroleasing Zrt., a Raiffeisen Bank Zrt. és a Raiffeisen Lízing Zrt., az AXA Bank Europe S.A. Magyarországi Fióktelepe, az UniCredit Bank Hungary Zrt., valamint a Toyota Pénzügyi Zrt. is sok egyezséghez járult hozzá.

A forint alapú kölcsön- és lízingszerződésekkel kapcsolatban a legtöbb egyezséget kötött öt pénzügyi szolgáltató, egyezségkötésük száma szerinti csökkenő sorrendben: az OTP-csoport, az Erste Bank Hungary Zrt., a Budapest Bank Zrt. és Budapest Autófinanszírozási Zrt., a Lombard Lízing Zrt., a Merkantil Bank Zrt. Ugyancsak sok egyez-

seget kötött a CIB Bank Zrt. és CIB Lízing Zrt., a K&H Bank Zrt., az MKB Bank Zrt. és az MKB-Euroleasing Zrt., a Raiffeisen Bank Zrt. és Raiffeisen Lízing Zrt., az AXA Bank Europe S.A. Magyarországi Fióktelepe, az UniCredit Bank Hungary Zrt. és az UniCredit Leasing Hungary Zrt. is.

A megkötött egyezségek a pénzügyi ügyek terén közel 20%-ban bankszámlaszervezéssel, betétszerzéssel, illetve bankkártyaszervezéssel kapcsolatos volt, ezen belül két esetben jött létre egyezség nyugdíj-előtakarékossági számlával kapcsolatos ügyben. E témában a pénzügyi szolgáltatók közül a legtöbb, több mint 30-30 egyezséget, az Erste Bank Hungary Zrt. és a K&H Bank Zrt. kötötte meg, közel 20 egyezséget az OTP Bank Nyrt. kötött. Tíz alatti számú egyezséget kötött az AXA Bank Europe SA Magyarországi Fióktelepe, a Budapest Bank Zrt., a CIB Bank Zrt., a Citibank Europe plc Magyarországi Fióktelepe, az FHB Kereskedelmi Bank Zrt., az MKB Bank Zrt., a Raiffeisen Bank Zrt., az UniCredit Bank Hungary Zrt. kötött meg.

A biztosítási ügyekben a 346 egyezség kétharmadát a nem életbiztosítási ághoz tartozó, egyharmadát az életbiztosítási ághoz tartozó szerződésekkel kapcsolatban folyó eljárásokban kötötték meg a felek. A nem életbiztosítási ágon belül jellemző volt a lakásbiztosítások és a kötelező gépjárműfelelősség-biztosítások körében megkötött egyezség. Az öt legtöbb egyezséget megkötő biztosító, egyezségkötésük száma szerinti csökkenő sorrendben: Groupama Garancia Biztosító Zrt., Generali Biztosító Zrt., Allianz Hungária Biztosító Zrt., K&H Biztosító Zrt., UNION Vienna Insurance Group Biztosító Zrt., de sok egyezséget kötött az AEGON Magyarország Általános Biztosító Zrt. és az UNIQA Biztosító Zrt. is.

A tőkepiaci ügyletek körében az egyezségeket jellemzően értékpapírszámla vezetés körében kötötték, a legtöbb egyezséget az Erste Befektetési Zrt. kötötte meg.

A pénztárpiac egyezségét egy önkéntes egészségpénztárral kötötte meg a kérelmező.

7. Ajánlások, kötelezések és ezeknek az érintett pénzügyi szolgáltatók általi teljesítése

A Testület egyezség hiányában, ha a kérelem megalapozott és a pénzügyi szolgáltató a döntést magára nézve kötelezőként elfogadva általános alávetési nyilatkozatot vagy a konkrét ügy ismeretében eseti alávetési nyilatkozatot tett, kötelezést tartalmazó határozatot hoz, alávetési nyilatkozat hiányában ajánlást tesz.

2014-ben 28 ajánlás született, ebből 9 a pénzpiacot és 19 a biztosítási piacot érinti. 19 ajánlást az érintett pénzügyi szolgáltatók teljesítettek, 2 ajánlást nem, 4 ajánlás hatályon kívül helyezését az érintett pénzügyi szolgáltatók kezdeményezték bíróság előtt, 3 ajánlás esetében az érintett pénzügyi szolgáltatók a törvény által biztosított időtartamon belül még nem döntöttek a teljesítésről.

A biztosítási piacot érintő ajánlások közül 7 ajánlás a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítást, 3 ajánlás a CASCO biztosítást, 3 a lakás- és vagyonbiztosítást, 2 az életbiztosítást, 2 a baleset- és betegségbiztosítást, egy-egy ajánlás pedig a nyugdíj-kiegészítő biztosítás területét érint. A pénzpiacot érintő ajánlások közül kettő gépjárműtörzskönyv-kiadásával, egy ajánlás személygépkocsira vonatkozó opciós jog törlésével, egy áruvásárlási kölcsönrel, egy a deviza alapú kölcsönszerződés végtörlesztési díjával, egy a betétlekötés után járó kamatprémiummal, további egy pedig a takarékszelvények hibás nyilvántartásával volt kapcsolatos.

A Testület 5 esetben hozott kötelezést, mindegyiket biztosítással összefüggő pénzügyi fogyasztói jogvitában.

Az ajánlásokról és a kötelezésekről a Testület honlapján anonim módon, e határozatok teljes szövegének közzététele által tájékoztatja az érdeklődőket. Az ajánlások és a kötelezések nemcsak a konkrét esetekre vonatkozóan fogalmazznak meg véleményt a Testület részéről, hanem elvárást is tartalmaznak az adott ügýtípusban minden érintett pénzügyi szolgáltatóval szemben. A 2014. évben meghozott ajánlásokban és kötelezésekben foglalt elvárások az érintettekkel szemben, témák szerinti csoportosítva az alábbiakban összegezhetők.

Kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződésekkel összefüggésben

a) a szerződés miatti díj visszatérítésére vonatkozó igény kapcsán elvárás, hogy

- a pénzügyi szolgáltatók a fogyasztóknak tett biztosítási ajánlatban egyértelműen, a fogyasztó aláírásával igazoltan állapítsák meg az együttműködés/kapcsolattartás formáját;
- a pénzügyi szolgáltatók a fogyasztókkal kötött szerződések esetén, a fogyasztó által megadott kapcsolattartási módon tegyenek eleget tájékoztatási és együttműködési kötelezettségüknek;

b) a szerződés érvényességének megállapítása és kártérítés iránti igény kapcsán elvárás, hogy

- a pénzügyi szolgáltatók a kötelező gépjármű-felelősségbiztosításra vonatkozó jogszabályi előírásoknak eleget tegyenek, és kellő körültekintéssel vizsgálják ki a biztosítási szerződés érvényességét, amennyiben megállapítható, hogy a káresemény során érvényes szerződés állt fenn, úgy a kárrendezés során teljes körűen vizsgálják ki a biztosítási szolgáltatás igénybevételeire való jogosultságot;

- kellő gondossággal járjanak el a káresemény kivizsgálása során és tegyenek eleget indokolási kötelezettségüknek, térítsék meg a fogyasztó által jogosan követelt és számlával igazolt kárt;
- a fogyasztókkal kötött szerződések esetében mindenkor együttműködve a jogbiztonságra maradéktalanul törekedve járjanak el.

CASCO biztosítások kapcsán a biztosítási díjnak a finanszírozási díjba való beépítésével összefüggésben elvárás, hogy a pénzügyi szolgáltatók a fogyasztókkal kötött deviza alapú kölcsönszerződések esetében kizárólag azokat a költségeket és díjakat számítsák fel devizában, amelyek az adott szerződés teljesítésének és fenntartásának érdekében a deviza forrás megszerzésével közvetlenül kapcsolatban állnak, és semmi más.

A CASCO biztosítási szolgáltatás teljesítésére vonatkozó igénnyel összefüggésben elvárás, hogy pénzügyi szolgáltatók a fogyasztókkal kötött biztosítási szerződések esetén mindenkor a szabályzataikban foglaltak szerint járjanak el és annak megfelelően teljesítsék a biztosítási szolgáltatásaikat, továbbá, hogy nem teljesített vagy csak részben teljesített biztosítási szolgáltatás esetén, okiratokkal, bizonyítékokkal, a káresemény időpontjában aktuális értékek figyelembevételével, teljes körű, minden szempontra kiterjedő vizsgálatot követően tegyék csak meg elutasításukat.

Az opciós jog törlésére vonatkozó igényekkel kapcsolatban elvárásunk volt, hogy a pénzügyi szolgáltatók a vételi jogot az opciós szerződés létrejöttétől számított 5 év elteltével csak abban az esetben próbálják meg újra létrehozni, ha más pénzügyi biztosíték nem áll rendelkezésre. A jogszabályváltozás a korábban fennállt problémát megoldotta, ugyanis a 2014. március 15. után megkötendő opciós szerződések a jogszabály erejénél fogva pénzügyi biztosítékként már nem használhatók.

A lakásbiztosításból fakadó kár felülvizsgálatára vonatkozó igényekkel összefüggésben elvárás, hogy a pénzügyi szolgáltatók a fogyasztóknak káresemények kapcsán nyújtott biztosítási szolgáltatások esetén kölcsönösen tájékoztatva, együttműködve, konstruktívan járjanak el és a nem teljesített biztosítási szolgáltatás esetében, okiratokkal, bizonyítékokkal, a káresemény időpontjában aktuális értékek figyelembevételével, teljes körű, minden szempontra kiterjedő vizsgálatot követően tegyék csak meg elutasításukat.

Életbiztosítások lejáratii szolgáltatásának felülvizsgálatára és a kifizetett visszavásárlási összegek közötti pozitív különbség megtérítésére vonatkozó igény kapcsán elvárás, hogy a pénzügyi szolgáltatók a fogyasztókkal kötött azon biztosítások esetén, melyekben elvállik a szerződő és a biztosított személye, meg kell adni a lehetőséget arra, hogy ha a szerződő a biztosítást vissza kívánja vásárolni, a biztosított a szerződést folytathassa, elkerülve ezzel a visszavásárlásból eredő esetleges veszteséget. Ilyen esetben kellő gondossággal történjen meg a korábbi szerződővel való elszámolás.

Életbiztosítási szolgáltatás teljesítésére és a nyugdíj-kiegészítő biztosítás nyugdíjazást követő egyösszegű szolgáltatás nyújtására vonatkozó igény kapcsán elvárás, hogy a pénzügyi szolgáltatók a fogyasztókkal kötött biztosítások esetén mindenkor a szabályzataiknak megfelelően számolják ki és teljesítsék a biztosítási szolgáltatásaikat.

Vagyonbiztosítási szerződés alapján biztosítási szolgáltatás nyújtása iránti igény kapcsán elvárás, hogy a biztosítók a villámcsapás okozta túlfeszültségből eredő következményi kár, mint biztosítási esemény után, amennyiben a biztosítási szerződés részévé tett rendelkezések szerint egyébként szolgáltatási kötelezettségük beáll, biztosítási szolgáltatást nyújtsanak. A vagyonbiztosítási szerződés szerinti meghatározott biztosítási esemény bekövetkeztének megítélésakor a biztosítottal együttműködjenek, a biztosított által rendelkezésre bocsátott hivatalos iratokat a jóhiszemű joggyakorlás követelményeinek megfelelően ítélik meg.

Gépjárműtörzskönyv kiadására vonatkozó igény kapcsán elvárás, hogy a pénzügyi szolgáltatók a fogyasztókkal kötött gépjármű-finanszírozási kölcsönszerződés esetében haladéktalanul adják ki a vételi jog tárgyát képező gépjármű törzskönyvét a fogyasztó részére, ha a vételi jog az opciós szerződésben meghatározott idő elteltével megszűnik.

Végtörlesztési díj visszatérítésére szóló igény kapcsán elvárás, hogy a pénzügyi szolgáltatók a fogyasztókkal kötött deviza alapú kölcsönszerződések végtörlesztése esetében kizárólag azokat a költségeket és díjakat számítsák fel, amelyek az adott szerződés lezárásával közvetlenül kapcsolatban állnak, semmi mást ne.

Áruvásárlási és gyorskölcsönszerződésből származó követelés vitatása kapcsán elvárás, hogy pénzügyi szolgáltatók a javukra függő ügynökként eljáró kereskedőkért a szerződéses jogviszony valamennyi szakaszában helytálljanak és a fogyasztókkal kötött kölcsönszerződések kapcsán kellő gondosságot tanúsítsanak, a fogyasztók számára mindenkor teljes körű és a valóságnak megfelelő tájékoztatást nyújtsanak.

Lekötött betét utáni kamatkülönbözet jóváírására vonatkozó igény kapcsán elvárás, hogy a pénzügyi szolgáltatók teljes körű, egyértelmű és félreérthetetlen tájékoztatást adjanak a fogyasztóknak a betétlekötésről, többek között a prémiumkamattal kapcsolatos feltételekről, a különböző dokumentumaikban foglalt információk ne legyenek egymásnak ellentmondóak, minden tudnivalót egy helyen és jól olvasható módon közöljenek.

8. Az egyes határozatok bíróság előtti megtámadása és e perek eredményei

A Testület kötelezést tartalmazó határozatai és ajánlásai ellen fellebbezésnek nincs helye, azonban hatályon kívül helyezésük kérhető a Fővárosi Törvényszéktől. A Testület eljárásában részt vevő fél a kötelezést tartalmazó határozat, illetve az ajánlás hatályon kívül helyezését kérheti eljárási okokból, vagyis ha az eljáró tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg a törvény rendelkezéseinek, a Testületnek nem volt hatásköre vagy a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye. A pénzügyi szolgáltató ezeken az eseteken kívül akkor is kérheti még az ajánlás hatályon kívül helyezését, ha annak tartalma nem felel meg a jogszabályoknak, vagyis jogszabálysértő. A bíróság ítélete ezekben az esetekben kizárólag a kötelezést tartalmazó határozat, illetve az ajánlás hatályon kívül helyezésére vonatkozhat.

2014-ben a pénzügyi szolgáltatók közül két bank, egy biztosító és egy pénzügyi vállalkozás összesen négy esetben kezdeményezte ajánlás hatályon kívül helyezését azzal az indokkal, hogy az ajánlás tartalma a jogszabálynak nem felel meg. Egy esetben a pénzügyi vállalkozás elállása folytán a per jogerősen megszűnt, így a deviza alapú kölcsönszerződés ügyleti kamatába beépített és devizában felszámított CASCO biztosítási díj összegére felszámított árfolyam-különbözet megfizetése tárgyában meghozott ajánlásunk hatályában fennmaradt. Két eljárás, egy kötelező gépjármű felelősségbiztosítással összefüggő ajánlás, valamint egy autófinanszírozási kölcsönügyletben törzskönyv kiadása tárgyú ajánlás hatályon kívül helyezése iránti peres eljárás az elsőfokú bíróság előtt folyamatban van. Egy eljárás a másodfokú bíróság előtt van folyamatban, mert az elsőfokú bíróság keresetet elutasító és az ajánlást hatályában fenntartó döntésével szemben a pénzügyi szolgáltató fellebbezett. Az e perben érintett ajánlásában a Testület azt ajánlotta a pénzügyi szolgáltatónak, hogy az áruvásárlási és szolgáltatási gyorskölcsön-szerződésből eredő követelését ne érvényesítse.

2011–2013 között a Testület általhozott ajánlások hatályon kívül helyezése tárgyában indított és jelenleg is folyamatban lévő peres eljárások száma 2014. december 31-én összesen 14 volt. Egy 2011-ben hozott ajánlás esetében az ajánlást hatályon kívül helyező jogerős döntéssel szemben a Testület felülvizsgálati eljárást kezdeményezett még 2013-ban. 2014-ben a Kúria, mint felülvizsgálati bíróság a korábbi jogerős döntést hatályon kívül helyezte és a másodfokú bíróságot új eljárásra és új határozat hozatalára utasította. A perben érintett ajánlás szerint a pénzügyi szolgáltató a bankszámlaszerződést megsértve nem az arra jogosult részére fizetett ki a bankszámláról, így a fogyasztónak kára keletkezett. A Testület ajánlotta a banknak, hogy ezt a kárt, azaz a tévesen kifizetett összeget a fogyasztónak fizesse meg. A Kúria szerint a megismételt, új másodfokú eljárásban tényként kell kezelni, hogy a fogyasztót kár érte, abban kell döntést hoznia a másodfokú bíróságnak, hogy a rendelkezésre álló bizonyítékok alapján jogszerűen állapította-e meg az ajánlás, hogy a bank pénztári kifizetést teljesítő alkalmazottai a fogyasztót ért kárt gondos eljárás esetén elháríthatták volna. Tárgyalás az ügyben 2015 őszén lesz, így a per végeredménye még nem ismert.

A 2012. évben hozott ajánlásokkal kapcsolatban 2014-ben két eljárás szűnt meg jogerősen. Egy felülvizsgálati eljárás és négy másodfokú eljárás van folyamatban. A két jogerősen megszűnt eljárás közül az egyikben a bank tárgyaláson való távolléte miatt a per szünetelés folytán szűnt meg. A másik esetben az ajánlást hatályban tartó jogerős döntés született, a Testület pernyertes lett. A perben érintett ajánlás szerint a fogyasztó kedvezményes árfolyamon történő végtörlesztése meghíúsult, mivel a saját erőnek minősülő munkáltatói kölcsön összege a jogszabályban meghatározott határidőre nem érkezett meg. A bank, mint a munkáltatói kölcsön folyósítását végző pénzügyi szolgáltató, a fogyasztóval a megállapodást megkötötte, ám a fogyasztó által megjelölt számlára határidőben nem utalta át a kölcsönt. Mivel a fogyasztó a végtörlesztés lehetőségével nem tudott élni, így őt kár érte a banki magatartással összefüggésben, így a Testület ajánlotta a banknak, hogy a fogyasztót ért kárt, amely a fogyasztó más banknál lévő tartozásának a CHF lakáscélú hiteltörlesztés árfolyama, továbbá

ugyanezen összegnek a kedvezményes 180 HUF/CHF árfolyammal számított összege közötti különbözet, fizesse meg. A jogerős ítélet szerint – megegyezően az elsőfokú bíróság ítéletével – az ajánlás tartalma nem volt jogszabálysértő, ezért a bíróság azt hatályában fenntartotta.

Felülvizsgálati eljárás van folyamatban egy 2012. évi ajánlásunkkal kapcsolatban, melyet egy biztosító kezdeményezett 2014 januárjában, mert mind az első-, mind a másodfokú bíróság hatályában fenntartotta a Testület ajánlását. Az ajánlás szerint azt ajánlottuk a biztosítónak, hogy a befektetéssel kombinált, egyszeri díjas életbiztosításain nyilvántartott befektetési egységek meghatározott értékelési napra vonatkozó vételi árfolyamát, valamint a szerződések ezen árfolyam figyelembevételével számított visszavásárlási értékét és az így megállapított visszavásárlási érték és a fogyasztó részére ténylegesen megfizetett visszavásárlási érték különbözetét – amennyiben az pozitív – a fogyasztónak fizesse meg. A jogerős ítélet szerint – megegyezően az elsőfokú bíróság ítéletével – az ajánlás tartalma nem volt jogszabálysértő.

Négy másodfokú eljárás is folyamatban volt 2012. évi ajánlásokkal kapcsolatban, három eljárásban a Testület elsőfokon pernyertes lett, mert a bíróságok nem találták jogszabálysértőnek az ajánlások tartalmát, egy esetben sajnos pervesztességet kellett elszenvednie a Testületnek, de az ítéletek a 2014. december 31-i állapot szerint még nem jogerősek. A Testület a megtámadott ajánlásokat a következő ügyekben hozta:

- egy biztosító ügyében, a folyamatos díjas befektetési egységekhez kötött életbiztosítási szerződésnél a befektetési egységek vonatkozásában az eredeti állapot helyreállítása tárgyában;
- egy bank ügyében, mely elutasította a fogyasztó kedvezményes végtörlesztési igényét azzal, hogy szerinte nem minősül pénzügyi fogyasztónak, mivel a kölcsönösszeg egy részéből a saját tulajdonban álló gazdasági társaság részére nyújt tagi kölcsönt, ezért nem jogosult a kedvezményes végtörlesztésre;
- egy bank ügyében a hitelkártya-szerződés szerinti elszámolási időszakot követően, a következő elszámolási időszakra vonatkozó, az előző időszakban keletkezett esetleges tartozás megfizetésétől/meg nem fizetésétől függő kamatmentesség elvesztése tárgyában;
- egy pénzügyi vállalkozás ügyében pénzügyi lízingszerződés miatt gyűjtőszámlahitel igénybevételeinek tárgyában.

A 2013-ban hozott ajánlásokkal kapcsolatosan tavaly egy eljárás szűnt meg jogerősen, egy felülvizsgálati eljárás és négy másodfokú eljárás van folyamatban. Egy esetben a pénzügyi vállalkozás elállása folytán a per jogerősen megszűnt, így a deviza alapú kölcsönszerződés ügyleti kamatába beépített, devizában felszámított CASCO biztosítási díj összegére felszámított árfolyam-különbözet összegének megfizetése tárgyú ajánlás hatályában fennmaradt. 2014-ben ugyanilyen tárgyú ajánlás hatályon kívül helyezését kérte egy másik pénzügyi vállalkozás, majd a perben az érdemi tárgyalás megelőzően a keresetétől elállt. Egy felülvizsgálati eljárás van folyamatban egy 2013. évi ajánlásunkkal kapcsolatban, melyet a Testület kezdeményezett 2014 decemberében, mert a másodfokú bíróság az elsőfokú bíróság döntését megváltoztatva hatályon kívül helyezte a Testület ajánlását. A Testület ebben azt ajánlotta az érintett banknak, hogy a jelzáloglevelek útján igénybe vehető állami kamattámogatás mellett létrejött lakóingatlan vásárlására irányuló kölcsönszerződés alapján a piaci kamatozású kamatmérték és a kedvezményes állami kamattámogatott kamat különbözetét meghatározott időszakra vonatkozóan írja jóvá a fogyasztónak, mert a bank nem hívta fel a fogyasztó figyelmét a későbbiekben alkalmazott következményeire, az állami kamattámogatott kamatmérték piaci kamatmértékűvé módosulására. A jogerős ítélet szerint, eltérően az elsőfokú bíróság ítéletétől, az ajánlás tartalma a bíróság szerint jogszabálysértő volt, de a bíróság ítélete indokolásában semmilyen jogszabályt nem jelölt meg, melyet a Testület ajánlásában megsértett volna. Az ügyben felülvizsgálati eljárás van folyamatba.

Négy másodfokú eljárás van még folyamatban 2013. évi ajánlásokkal kapcsolatban, három eljárásban a Testület elsőfokon pernyertes lett, mert a bíróságok nem találták jogszabálysértőnek az ajánlások tartalmát, egy esetben pedig pervesztes lett. Az ítéletek nem jogerősek. A 2013. évben hozott kötelezésekkel kapcsolatosan két kereset idézés kibocsátása nélkül elutasításra került, egy késve került benyújtásra, így kötelezés hatályon kívül helyezése iránti eljárás nincs folyamatban.

9. A határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogviták és ezek tapasztalatai

A határon átnyúló ügyek közül 2014. január 1-jén hét olyan ügy volt folyamatban, melyek 2013-ban indultak és nem fejeződtek be ugyanazon évben. Ezek közül négy tájékoztatással zárult, két ügy megalapozatlan volt, így eredménytelen lett, egy ügy – amelyben meghallgatást is tartottunk – egyezséggel fejeződött be.

2014-ben 33 új határon átnyúló ügy érkezett, ebből 28 ügy le is zárult, ebből tizenegy ügy már hiánypótlási szakaszban befejeződött, azaz úgy, hogy a kérelmezők nem pótolták a hiánypótlási felhívásban foglaltakat, ezért el kellett kérelmeiket utasítanunk, két esetben pedig nem volt hatásköre a Testületnek. Az érdeemben elindult ügyekből hat – a külföldi pénzügyi szolgáltató alávetésének hiányában – tájékoztatással zárult, egy esetben lehetetlen volt az eljárás folytatása, öt kérelem megalapozatlanságát megállapítottuk, egy eljárás a kérelem visszavonása miatt szűnt meg. Ezek közül az ügyek közül két kérelem biztosítót, hat bankot, öt kérelem pedig befektetési szolgáltatókat és pénzügyi vállalkozásokat érintett. Nyolc ügyben magyarországi lakóhellyel rendelkező fogyasztók nyújtottak be kérelmet EGT-tagállamban székhellyel rendelkező szolgáltatók ellen, öt ügyben pedig fordítva, azaz EGT-tagállamban lakóhellyel vagy tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók indítottak eljárást magyarországi székhelyű pénzügyi szolgáltatók ellen.

2014-ben egy egyezség született, mely ügyben az eljáró tanács meghallgatást is tartott. Ez az ügy azért is kiemelő, mert a kérelmezők gyakran hivatkoznak a pénzügyi szolgáltatók által adott nem megfelelő tájékoztatásra, ugyanakkor arra vonatkozóan semmilyen bizonyítékot nem szolgáltatnak, de ebben az ügyben a pénzügyi szolgáltató munkatársa által e-mailben írt téves tájékoztatásra tekintettel egyezségi ajánlatot tett maga a pénzügyi szolgáltató, melyet a kérelmező el is fogadott, így a számláján az általa egyébként kért kamatprémiumot jóváírták.

Egy másik ügyben a kérelmező a különböző devizanemek közötti, átutaláskor végrehajtott átváltást vitatta. A pénzügyi szolgáltató ebben az ügyben is egyezségi ajánlatot tett, amely az átváltási költségek jóváírását jelentette, de a kérelmező igénye ennél az összegnél magasabb volt, ezért nem fogadta el a pénzügyi szolgáltató egyezségi ajánlatát, így nem jött létre egyezség közöttük.

A 2014. december 31-i állapot szerint 8 határon átnyúló ügy volt folyamatban, ezek közül két kérelem biztosítót, öt kérelem bankot, egy kérelem pedig pénzügyi vállalkozást érint. Ezek közül az ügyek közül kettőben magyarországi lakóhellyel rendelkező fogyasztó nyújtott be kérelmet EGT-tagállamban székhellyel rendelkező pénzügyi szolgáltató ellen, hat ügyben pedig EGT-tagállamban lakóhellyel vagy tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók indítottak eljárást magyarországi székhelyű pénzügyi szolgáltatók ellen.

10. A 2015. év kihívásai

2015-ben a Pénzügyi Békéltető Testület eljárása számos vonatkozásban megváltozik majd. Az egyik ilyen változás, hogy az eddigi eljárási szabályok két további másik eljárás szabályaival egészülnek ki, így a jövőben három egymástól részben eltérő eljárási rend szerint fog működni. 2014. december 31-én ugyanis kihirdetésre került, 2015. január 1-jén pedig hatályba lépett az egyes pénzügyi tárgyú törvényeknek a betétbiztosítást, valamint a pénzügyi közvetítőrendszert érintő módosításáról szóló 2014. évi CIV. törvény, melynek 51–54. §-ai módosították a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény egyes olyan rendelkezéseit, melyek a Testület eljárási szabályait és működését érintik. Ennek alapján a Testület Működési Rendjét 2015. január 1-jei hatállyal már módosításra és a honlapon közzétételre került. A Működési Rend c. dokumentum 2015. január 1-jétől hatályos szövege a módosításokkal egységes szerkezetben a 8. számú mellékletben található.

A módosítás leglényegesebb része az, hogy a jövőben az 50 000 Ft ügyérték alatti, az egyszerű megítélésű, valamint a méltányossági ügyekben a korábbi gyakorlat szerinti háromtagú tanácsban történő eljárás helyett egy testületi tag fog eljárni. Ezt a szabályt a gyakorlatban a február hónaptól kezdődően kitűzött meghallgatások tekintetében fogja alkalmazni a Testület. Egyszerű megítélésű ügynek tekinthető az olyan ügy, ahol a kérelem és a 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 típusú ügy. Méltányossági ügy az olyan ügy, mely a már létrejött szerződés módosítására, lejárt követelés csökkentésére irányul, és melyben a kérelmező olyan személyi vagy anyagi körülményeket kér figyelembe venni, melyek a szerződés megkötése után álltak elő és ezen körülmények akadályozzák a szerződésszerű teljesítést.

Az egy tanács tag által történő békéltetéstől azt várja a Testület, hogy ugyanannyi idő alatt több ügyel tudjon érdemben foglalkozni és ezáltal gyorsan, vagyis az eddiginél is rövidebb idő alatt lehessen eredményes megoldásra jutni a fogyasztók ügyeiben és érdekében.

A testületi eljárások menetét gyökeresen érintő másik változást 2015-re az elszámolással és forintosítással kapcsolatos szabályozási munkálatok eredményeként megszületett jogszabályok eredményezik. Az intenzív jogalkotási program oka a deviza alapú hitelezés által kiváltott rendkívüli helyzet megoldásában volt keresendő 2014-ben. A Magyar Nemzeti Bank célja változatlanul az, hogy a lakossági devizahitelek kivezetése gyorsan, rendezetten, a pénzügyi rendszer stabilitásának megőrzése mellett és a forint árfolyamára gyakorolt érdemi hatás nélkül menjen végbe. A 2014-es őszi törvényalkotási időszakban a Parlament a fogyasztói kölcsön-szerződések adósainak fokozottabb védelmét szolgáló intézkedéseket hozott. E jogszabályok (9. számú melléklet) célja egy olyan szabályrendszer megalkotása és megvalósítása, amely lehetővé teszi az érintett adósok számára a velük kötött szerződésekben alkalmazott kikötések tisztességtelenségének a megállapítását és az ezen alapuló elszámolások minél gyorsabb lebonyolítását.

A Magyar Nemzeti Bank adatai szerint a fogyasztási hitelek volumene az eddigi legmagasabb szintet 2010. június 30-án érte el, amikor is összesített értékük meghaladta a 8647,9 milliárd forintot. Ez az érték az elmúlt 4 évben folyamatosan csökkent, de a fogyasztói hitelek nagyságrendje 2014. június 30-án még mindig meghaladta a 6802 milliárd forintot. Ebből 3139,1 milliárd forint a forint alapú fogyasztói hitelek értéke, 3662,9 milliárd forint pedig a devizahitelek nagysága. A 2008. után kibontakozó nemzetközi pénzügyi és gazdasági válság hatására ezeknél a szerződéseknél a szerződéskötéskor fennálló körülmények utóbb bekövetkezett megváltozása az adósok tömegeinek megélhetését veszélyeztette.

2011-ben a Testület felállításával a cél az volt, hogy annak feladata legyen a fogyasztók és a pénzügyi szervezetek között a nyújtott pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatban felmerülő vitás ügyek bírósági eljárás kívüli

gyors és szakmai alapú rendezése. E feladata ellátása érdekében a Testület azóta is elsődlegesen egyezségek létrehozását kísérli meg, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hozhat. A 2014. évi XL. törvény célja a Testülettel már ennél jóval több. A korábbiakban alkalmazott eljárás megtartása mellett az elszámolás hatálya alá eső ügyekben eltérő eljárást vezetett be, azaz egyfajta bírósági jogkörrel ruházta fel a Testületet. Az elszámolási és forintosítási jogszabályok rendelkezései alapján, amennyiben a fogyasztó a pénzügyi intézmény által neki megküldött elszámolásban foglaltakat vitatja, vagy a pénzügyi intézmény vele nem számolt el, és álláspontja szerint vele szemben az elszámolási kötelezettsége fennáll, úgy panasszal élhet. Ha a pénzügyi szolgáltató elutasítja a panaszt, akkor a további jogorvoslati lehetőségekre nem a Hpt. 288. § (8) bekezdésében foglaltak lesznek irányadók, hanem az elszámolási törvény szerinti külön jogorvoslati rend szerint kérheti a fogyasztó a panasz elutasításának vizsgálatát a Testülettől. A Testület eljárását kell tehát kezdeményeznie, ha saját álláspontját továbbra is fenntartva jogorvoslatot szeretne. Ezt az elutasítás kézbesítésétől számított 30 napon belül (akadályoztatás esetén az akadály megszűnésétől számított 30 napon, de legkésőbb a kézbesítéstől számított 6 hónapon belül) teheti meg. E törvényi rendelkezés alapján tehát a Testület kizárólagos és elsődleges jogorvoslati fórumként nevesített. A Testület eljárása kezdeményezhető:

- a) Ha a fogyasztó úgy véli, hogy a pénzügyi szolgáltató az elszámolás során számolási hibát vétett vagy helytelen adatokkal számolta ki a visszatérítendő összeget, vagyis készítette el az elszámolást. Ebben az esetben a kérelemben pontosan le kell írni, hogy melyik adat hibás, mi okozta a számítási hibát és mindezt okirattal igazolni is kell.
- b) Ha a fogyasztó szerint a pénzügyi szolgáltatónak kölcsönszerződése vonatkozásában elszámolási kötelezettsége áll fenn, azonban a szolgáltató vele nem számolt el, a fogyasztó kérheti, hogy a Testület kötelezze a pénzügyi szolgáltatót az elszámolás elkészítésére. A kérelmében bizonyítani kell, hogy miért kell elszámolnia a szolgáltatónak és ezt okiratokkal is alá kell támasztania.
- c) Ha a fogyasztó panaszt nyújtott be a pénzügyi szolgáltatóhoz és elutasították azzal, hogy panasza elkésett volt, a Testülethez küldendő kérelemben igazolnia kell, hogy panasza nem volt elkésett, a panasz elutasításának nem volt helye, ezért a pénzügyi szolgáltató a panasszal köteles érdemben foglalkozni és a panasz eljárás szabályai szerint azt kivizsgálni.

A forintosítási törvényben foglaltak alapján is kérelemnek lehet helye, ha:

- a) a fogyasztó nem kapta meg határidőben a szerződésmódosulásról szóló és az azzal összefüggő dokumentumokat, tájékoztatást, de ezeket meg kellett volna küldeni részére; ebben az esetben a kérelemnek arra kell irányulnia, hogy a Testület kötelezze a pénzügyi szolgáltatót a szerződésmódosításhoz kapcsolódó iratok megküldésére, továbbá igazolni kell, hogy miért áll fenn a szolgáltatónak-e kötelezettsége;
- b) a fogyasztó vitatja a forintban kifejezett követelésre való átváltás számítását, a kamat számítását vagy nem ért egyet a törlesztési táblázatban foglalt adatokkal és számításokkal; ekkor a kérelemben pontosan le kell írni, hogy melyik adat hibás és mi okozta a számítási hibát, továbbá mindezt bizonyítani is kell;
- c) a fogyasztó panaszt nyújtott be a pénzügyi szolgáltatóhoz, azonban elutasították azzal, hogy panasza elkésett volt. A kérelemben igazolnia kell, hogy panasza nem volt elkésett, a panasz elutasításának nem volt helye, ezért a pénzügyi szolgáltató a panasszal köteles érdemben foglalkozni és a panasz eljárás szabályai szerint azt kivizsgálni.

A kérelmek esetében a vonatkozó jogszabályi környezet taxatív és egzakt módon meghatározza, hogy milyen esetekben indítható eljárás az elszámolással kapcsolatos ügyekben. A kérelmeket az e célra rendszeresített nyomtatványon lehet majd benyújtani, melyek március elejétől megtalálhatóak lesznek mind a Testület honlapján, mind a pénzügyi szolgáltatók oldalain, továbbá kérésre mind a Testület, mind a szolgáltatók ezeket rendelkezésre bocsátják. A Testület a beérkező kérelmeket háromtagú tanácsban eljárva, főszabályként az eljárás írásbeli lefolytatásával bírálja el. Ha a felek között egyezség születik, az egyezségről a pénzügyi szolgáltató az

eljáró tanácsot értesíti és az aláírt egyezséget megküldi. A kérelmező és a pénzügyi szolgáltató hatásköri kifogást a Testület eljárásával kapcsolatban nem terjeszthet elő.

A Testület eljárásának célja továbbra is az egyezség létrehozatalának megkísérlése a pénzügyi intézmény és a fogyasztó között, és csak ennek eredménytelensége esetén lesz feladata és kötelezettsége a döntéshozatal. A Testület kötelezést tartalmazó határozata az érintett pénzügyi szolgáltatókat akkor is kötelezi majd, ha sem általános, sem egyedi alávetést nem tettek. Ez az úgynevezett jogszabályi alávetés azt jelenti, hogy ezen eljárásokban ajánlás nem, csak kötelezés születhet, így a lehetséges testületi döntések a következők lehetnek: egyezséget jóváhagyó határozat, kötelezést tartalmazó határozat, kérelmet elutasító határozat, eljárást megszüntető határozat, ha a kérelmező a kérelmet visszavonja.

Akár a fogyasztó, akár a pénzügyi intézmény a Testület döntésének meghozatalát követően igénybe veheti a bírósági jogorvoslat lehetőségét. A bírósági eljárás itt nem peres eljárást jelent. Az eljárást a jogalkotó a jegyző határozatának megtámadására irányuló nem peres eljárás szabályai mintájára alkotta meg, így ebben az eljárásban a Testület nem lesz peres fél, noha a jogorvoslat az általa meghozott határozatot támadja. Az ilyen eljárásban nem bíró, hanem bírósági titkár működik majd közre. A nem peres eljárás lefolytatására a kérelmező fogyasztó lakóhelye szerint illetékes törvényszék székhelyén működő járásbíróság, a Fővárosi Törvényszék illetékességi területén a Pesti központi Kerületi Bíróság lesz illetékes eljárni, a kérelmet a bíróságnak kell címezni, de a Testülethez kell benyújtani. A Testület az ügy iratait a kérelemmel együtt terjeszti elő az illetékes járásbíróságnak. A polgári nem peres eljárás során a kérelmező – akár a fogyasztó, akár a pénzügyi intézmény – nem hivatkozhat olyan tényre, adatra, nem adhat elő kérelme alátámasztására olyan indokot, amelyre a Testület eljárásában korábban nem hivatkozott, nem adott elő. A kérelem benyújtásának a Testület határozata végrehajtására halasztó hatálya van. Az eljárásban szünetelésnek, felfüggesztésnek, valamint a döntés ellen felülvizsgálatnak nincs helye. A nem peres eljárás befejezését követően az eljáró bíróság a Testülettől kapott eredeti iratokat, dokumentumokat visszaküldi és azokat a Testület őrzi.

Mindezek miatt a 2015. év első negyedében a Testület Működési Rendje ismét módosulni fog, hiszen ki kell, hogy egészüljön az elszámolási törvényben foglalt új eljárási szabályokkal. A Testület készül a korábbinál lényegesen nagyobb ügyszámra, ezért létszámát tovább bővíti, tárgyalóinak számát tizenegyre növeli, tárgyi és technikai feltételeket teremt arra, hogy az elszámolásokkal és a forintra történő átváltással kapcsolatos feladatainak maradéktalanul eleget tudjon tenni.

A Pénzügyi Békéltető Testület a jövőben is mindent megtesz annak érdekében, hogy következetesen védje a fogyasztók jogait és jogos érdekeit, a pénzügyi szolgáltatókat a felelős és tisztességes magatartás irányába terelje, és ezáltal hozzájáruljon az ügyfélbizalom erősítéséhez minden pénzügyi szolgáltató javára. Ehhez a munkához kérjük minden érintett magánszemély és pénzügyi szolgáltatásokat nyújtó intézmény megértését, együttműködését és segítségét 2015-ben is!

1. SZÁMÚ MELLÉKLET



Pénzügyi
Békéltető
Testület

Fogyasztói kérelem

1/5

Amennyiben a kérelem kitöltése során kérdése lenne, a Pénzügyi Békéltető Testület honlapján (www.felugyelet.mnb.hu/pbt) általános tájékoztatást talál a nyomtatvány kitöltésére. Kérdésére szívesen válaszolunk, ha a pbt@mnb.hu vagy a pbttitkarsag@mnb.hu email címre ír nekünk.

A fogyasztói kérelem nyomtatványt Ön letöltheti a Pénzügyi Békéltető Testület honlapjáról (www.felugyelet.mnb.hu/pbt), kitöltheti kézzel vagy géppel. A kitöltést követően megküldheti levelezési címünkre (1525 Budapest, BKKP Postafiók 172.), benyújthatja bármely kormányablaknál vagy az elektronikus ügyfélkapun keresztül (www.magyarorszag.hu).

TISZTELT PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET!

Alulírott fogyasztó, mint kérelmező kérem a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának lefolytatását a közöttem és az alább meghatározott pénzügyi szolgáltató közötti pénzügyi fogyasztói jogvita rendezése érdekében. Kérelmemhez az alábbi nyilatkozatokat teszem és az alábbi iratokat mellékelem.

A kérelmezőre vonatkozó adatok:

	a kérelmező	a további kérelmező (ha szükséges)
fogyasztó (vagyis önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy)	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
neve		
lakcíme vagy levelezési címe		
telefonszáma		
minősége (kérjük szíveskedjen jelölni)	<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 <i>kérjük szíveskedjen leírni:</i>	<input type="checkbox"/> adós (adóstars) <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 <i>kérjük szíveskedjen leírni:</i>

Ha meghatalmazott útján járok el, mellékelem a kitöltött, aláírt és aláíratott eredeti példány meghatalmazást és megadom a meghatalmazottam adatait.

A meghatalmazott adatai:

neve	
lakcíme vagy levelezési címe	
telefonszáma	



Fogyasztói kérelem

2/5

A pénzügyi szolgáltatóra vonatkozó adatok:

	a pénzügyi szolgáltató	a kérelemmel érintett további pénzügyi szolgáltató (ha szükséges)
neve		
címe		
a további pénzügyi szolgáltató érintettségének oka (kérjük szíveskedjen jelölni)		<input type="checkbox"/> engedményezés <input type="checkbox"/> egyéb <i>kérjük szíveskedjen leírni:</i>

A pénzügyi fogyasztói jogvitára vonatkozó adatok:

	a kérelem														
tárgya (kérjük szíveskedjen beírni)														
összecszerűen (ha meghatározható, kérjük, szíveskedjen beírni) Ft														
alapjául szolgáló vitás ügyben (kérjük szíveskedjen jelölni)	<table> <tr> <td>panaszt tettem a pénzügyi szolgáltatónál</td> <td><input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem</td> </tr> <tr> <td>panaszomra írásban elutasító választ kaptam</td> <td><input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem</td> </tr> <tr> <td>korábban közvetítői eljárást indítottam</td> <td><input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem</td> </tr> <tr> <td>fizetési meghagyásos eljárás van folyamatban</td> <td><input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem</td> </tr> <tr> <td>peres eljárás van folyamatban</td> <td><input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem</td> </tr> <tr> <td>már jogerős ítéletet hoztak</td> <td><input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem</td> </tr> <tr> <td>ellenem végrehajtási eljárás van folyamatban</td> <td><input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem</td> </tr> </table>	panaszt tettem a pénzügyi szolgáltatónál	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem	panaszomra írásban elutasító választ kaptam	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem	korábban közvetítői eljárást indítottam	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem	fizetési meghagyásos eljárás van folyamatban	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem	peres eljárás van folyamatban	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem	már jogerős ítéletet hoztak	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem	ellenem végrehajtási eljárás van folyamatban	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
panaszt tettem a pénzügyi szolgáltatónál	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem														
panaszomra írásban elutasító választ kaptam	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem														
korábban közvetítői eljárást indítottam	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem														
fizetési meghagyásos eljárás van folyamatban	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem														
peres eljárás van folyamatban	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem														
már jogerős ítéletet hoztak	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem														
ellenem végrehajtási eljárás van folyamatban	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem														

A panasszal kapcsolatos adatok és a kérelmező jogvitával kapcsolatos álláspontja

A panasz benyújtásának időpontja: év hónap nap
A panasz benyújtásának módja: (kérjük szíveskedjen jelölni)	<input type="checkbox"/> postai úton <input type="checkbox"/> személyesen <input type="checkbox"/> telefonon <input type="checkbox"/> egyéb <i>kérjük szíveskedjen leírni:</i>

**A panaszom a következő. A pénzügyi fogyasztói jogvitával kapcsolatos álláspontom a következő.**

(A kérelmét, az azzal kapcsolatos álláspontját és az azt alátámasztó tényeket, bizonyítékokat kérjük, szíveskedjen röviden összefoglalva leírni. Ha a pénzügyi szolgáltatóhoz benyújtott panaszát mellékeli, nem szükséges a panaszt ismételtlen leírnia, elegendő, ha utal a mellékletre.)

(Ha szükséges, kérjük, szíveskedjen külön oldalon folytatni.)



A KÉRELEM TÁRGYÁT KÉPEZŐ PÉNZÜGYI FOGYASZTÓI JOGVITÁBAN A KÉRELMEZŐ DÖNTÉSI INDÍTVÁNYA

Kérjük, írja le pontosan, hogy mit kér, mit szeretne elérni, van-e egyezségi ajánlata, ha van, tegye meg. Csak olyan döntési indítványt tegyen, amelyet korábban panasz formájában a pénzügyi szolgáltató felé már megfogalmazott és azt a pénzügyi szolgáltató elutasította.	Tájékoztatjuk, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület nem folytat le hatósági eljárást, vizsgálatot, hanem a kérelmező által indítványozott konkrét kérelem tárgyában kísérel meg egyezséget létrehozni és a létrejött egyezséget jóváhagyja vagy egyezés hiányában döntést hoz.
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

A Pénzügyi Békéltető Testület döntésére az alábbi konkrét indítványt teszem:
(kérjük, szíveskedjen leírni indítványát)

A kérelem melléleteire vonatkozó adatok

Amennyiben meghatalmazott útján járok el, mellékelem a meghatalmazás eredeti példányát.

Amennyiben rendelkezésemre áll, a kérelemhez mellékelem (kérjük, szíveskedjen jelölni)	
a pénzügyi szolgáltatóhoz benyújtott panaszt	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
a pénzügyi szolgáltató levelét a panasz elutasításáról	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
ha a pénzügyi szolgáltatótól a panasz elutasításáról levelet nem kaptam , a panaszom megtételét igazoló iratot (pl. a panaszom postai feladását igazoló ajánlott küldemény feladóvevény)	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
a pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó jogviszonyt alátámasztó iratot (pl. szerződés, biztosítási kötvény)	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
a pénzügyi szolgáltatótól kapott legutolsó egyenlegközlőt	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
a pénzügyi szolgáltatóval folytatott, a kérelmemet alátámasztó levelezést	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
ha a pénzügyi szolgáltató a szerződést felmondta , a felmondásról szóló értesítő levelet	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
ha ellenem indult végrehajtási eljárás , a végrehajtási eljárással kapcsolatos iratot	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
ha kérelmem biztosítási szolgáltatásból ered , <ul style="list-style-type: none"> • kárfelvételi jegyzőkönyvet • szakvéleményt • árajánlatot vagy számlát 	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem <input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem <input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
ha a pénzügyi szolgáltató a követelést behajtásra átadta vagy engedményezte <ul style="list-style-type: none"> • a követelés behajtó értesítését • az engedményezésről szóló értesítést 	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem <input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem

**Mellékelem a kérelmemet alátámasztó további iratokat**

(Kérjük, sorolja fel, milyen iratokat mellékel.)

Fentiek alapján kérem a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának lefolytatását.

Kelt,, 201..... év hó napján

Kérelmező aláírása

a további kérelmező aláírása

(ha szükséges)



Pénzügyi
Békéltető
Testület

Meghatalmazás

ALULÍROTT

kérelmező neve,	
kérelmező születési helye, ideje	
kérelmező lakcíme vagy levelezési címe	

EZÚTON MEGHATALMAZOM

meghatalmazott neve	
meghatalmazott születési helye, ideje	
meghatalmazott lakcíme	

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 eljárásra/pénzügyi jogvitára vonatkozik. Nem lehet meghatalmazott a Pénzügyi Békéltető Testület és e testület egyik tagja sem.

Fentiek alapján kérem a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának lefolytatását.

Kelt,, 201..... év hó napján

Meghatalmazó aláírása

Meghatalmazott aláírása

Előttük mint tanúk előtt:

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

2. SZÁMÚ MELLÉKLET



financial dispute resolution network

FIN-NET form for cross-border financial services complaints

When to use this form:

- 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 YOU

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 form for cross-border financial services complaints

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 a 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	

3. SZÁMÚ MELLÉKLET

Általános alávetési nyilatkozatot tett pénzügyi szolgáltatók

1. „BÁCSKA” Takarékszövetkezet
2. 3B Tanácsadó és Biztosítási Alkusz Kft. „f.a.”
3. Allianz Hungária Zrt.
4. Astra S. A. Biztosító Magyarországi Fióktelepe
5. Bak és Vidéke Takarékszövetkezet
6. Bátaszék és Vidéke Takarékszövetkezet
7. Biztosítás.hu Biztosítási Alkusz Kft.
8. BOROTAI Takarékszövetkezet
9. BORSOD TAKARÉK Takarékszövetkezet
10. BRB BUDA Regionális Bank Zrt. – Kisdunamenti Takarékszövetkezet jogutódaként
11. Concorde Értékpapír Zártkörűen Működő Részvénytársaság
12. Dél-Dunántúli Takarékszövetkezeti Hitelintézet
13. Dimenzió Biztosító és Önszegélyező Egyesület
14. DRB Dél-Dunántúli Regionális Bank ZRT.
15. Eger és Környéke Takarékszövetkezet
16. Endrőd és Vidéke Takarékszövetkezet
17. ERGO Életbiztosító Zrt.
18. ERGO Versicherung Aktiengesellschaft Magyarországi Fióktelepe
19. Erste Alapkezelő Zrt.
20. Erste Bank Hungary Zrt. (ideértve a 2012. 12.31-én beolvadt leányvállalatokat is)
21. Erste Befektetési Zrt.
22. Erste Lakáslízing Zrt.
23. Erste Lakástakarék Zrt.
24. ERSTE Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.
25. Fegyvernek és Vidéke Körzeti Takarékszövetkezet
26. FHB Ingatlanlízing Zrt.
27. FHB Jelzálogbank Nyrt.
28. FHB Kereskedelmi Bank Zrt.
29. FÓKUSZ Takarékszövetkezet
30. FÓKUSZ Takarékszövetkezet – Dunapataj és Vidéke Takarékszövetkezet jogutódaként
31. Forrás Takarékszövetkezet
32. Gádoros és Vidéke Takarékszövetkezet
33. Gyulai Takarékszövetkezet
34. Hartai Takarékszövetkezet
35. Hévíz és Vidéke Takarékszövetkezet
36. Hungária Takarékszövetkezet (Völgység-Hegyhát Takarékszövetkezet)
37. Aranykor Országos Önkéntes és Magánnyugdíjpénztár – ING Önkéntes Nyugdíjpénztár jogutódaként
38. ING Biztosító Zrt.
39. Insight Holding Vagyonkezelő Zrt.
40. Jászárokszállás és Vidéke Körzeti Takarékszövetkezet
41. Kaposmenti Takarékszövetkezet
42. KDB Bank Magyarország Zrt.
43. Kevermes és Vidéke Takarékszövetkezet
44. Kinizsi Bank Zrt.
45. Kiskun Takarékszövetkezet
46. Kis-Rába menti Takarékszövetkezet
47. Kunszentmárton és Vidéke Takarékszövetkezet
48. Lébény-Kunsziget Takarékszövetkezet
49. MagNet Magyar Közösségi Bank Zrt.

50. Magyar Posta Befektetési Zrt
51. Magyar Posta Biztosító Zrt.
52. Magyar Posta Életbiztosító Zrt.
53. Magyar Posta Zrt.
54. MKB Bank Zrt.
55. Mohácsi Takaréék Bank Zrt.
56. Pannon Takaréék Bank Zrt.
57. PILLÉR Takarékszövetkezet
58. PILLÉR Takarékszövetkezet – Apátfalvi Takarékszövetkezet jogutódaként
59. Polgári Takarékszövetkezet
60. Provident Pénzügyi Zrt.
61. QBE Insurance (Europe) Limited Magyarországi Fióktelepe
62. Sajóvölgye Takarékszövetkezet
63. Solt és Vidéke Takarékszövetkezet
64. Szabolcs Takarékszövetkezet
65. Szatymaz és Vidéke Takarékszövetkezet
66. Széchenyi Kereskedelmi Bank Zrt. „v.a.”
67. Szentgál és Vidéke Takarékszövetkezet
68. Unicredit Bank Hungary Zrt.
69. Unicredit Jelzálogbank Zrt.
70. UNION Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.
71. Veresegyház és Vidéke Takarékszövetkezet
72. Zalavölgye Takarékszövetkezet
73. Zemplén Takarékszövetkezet
74. Zirci Takarékszövetkezet

4. SZÁMÚ MELLÉKLET

A Pénzügyi Békéltető Testület tevékenysége által érintett pénzügyi szolgáltatók listája (2014)

Szolgáltató	2014-es ügyszám
1. OTP Bank Nyrt.	242
2. Erste Bank Hungary Zrt.	211
3. Groupama Garancia Biztosító Zrt.	138
4. Generali Biztosító Zrt. (Generali-Providencia Biztosító Zrt.)	134
5. Allianz Hungária Biztosító Zrt.	130
6. K&H Bank Zrt.	125
7. Budapest Autófinanszírozási Zrt.	95
8. Merkantil Bank Zrt.	84
9. Budapest Bank Zrt.	80
10. Lombard Pénzügyi és Lízing Zrt.	75
11. Aegon Magyarország Általános Biztosító Zrt.	74
12. K&H Biztosító Zrt.	64
13. OTP Faktoring Zrt.	59
14. CIB Bank Zrt.	52
15. Raiffeisen Bank Zrt.	51
16. UniCredit Bank Hungary Zrt.	51
17. UNIQA Biztosító Zrt.	51
18. CIB Lízing Zrt.	49
19. Magyar Posta Biztosító Zrt.	42
20. Magyar Cetelem Bank Zrt.	38
21. AXA Bank Europe SA Magyarországi Fióktelepe	33
22. UNION Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.	33
23. Citibank Europe plc. Magyarországi Fióktelepe	30
24. MKB Bank Zrt.	30
25. FHB Kereskedelmi Bank Zrt.	28
26. Astra S.A. Biztosító Magyarországi Fióktelepe	23
27. MKB-Euroleasing Zrt.	22
28. Wáberer Hungária Biztosító Zrt.	21
29. MKB Általános Biztosító Zrt.	18
30. GENERTEL Biztosító Zrt.	16
31. QBE Insurance (Europe) Limited Magyarországi Fióktelepe	15
32. EOS Faktor Magyarország Zrt.	13
33. Netrisk.hu Első Online Biztosítási Alkusz Zrt.	12
34. Provident Pénzügyi Zrt.	11
35. Cofidis Magyarországi Fióktelepe	11
36. Erste Befektetési Zrt.	10
37. Banif Plus Bank Zrt.	10
38. Dunacorp Faktorház Zrt.	10
39. KÖBE Közép-európai Kölcsönös Biztosító Egyesület	10
40. Fundamenta Lakáskassza Zrt.	9
41. ING Biztosító Zrt.	8
42. Signal Biztosító Zrt.	8
43. Raiffeisen Lízing Zrt.	8
44. AXA Biztosító Zrt.	8

Szolgáltató		2014-es ügyszám
45.	FHB Jelzálogbank Nyrt.	8
46.	HITEX Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	7
47.	CARDIF Biztosító Zrt.	7
48.	CIG Pannónia Életbiztosító Nyrt.	7
49.	Sberbank Magyarország Zrt.	6
50.	Díjbeszedő Fakorház Zrt.	6
51.	KDB Bank Európa Zrt.	6
52.	Metlife Biztosító Zrt.	5
53.	Intrum Justitia Követeléskezelő Zrt.	5
54.	Merkantil Car Zrt.	5
55.	OTP Jelzálogbank Zrt.	5
56.	Retail Prod Zrt.	5
57.	OTP Ingatlanlízing Zrt.	5
58.	Toyota Pénzügyi Zrt.	4
59.	AIG Europe Limited Magyarországi Fióktelepe	4
60.	Santander Consumer Finance Zrt.	4
61.	PSA Finance Hungária Zrt.	3
62.	Buda-Cash Brókerház Zrt.	3
63.	OTP Lakástakarék Zrt.	3
64.	CLB Független Biztosítási Alkusz Kft.	3
65.	Summit Pénzügyi Zrt.	3
66.	AGA International S.A. Magyarországi Fióktelepe	3
67.	Vienna Life Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.	3
68.	AEGON Magyarország Hitel Zrt.	3
69.	Oney Magyarország Zrt.	3
70.	CODEX Tőzsdeügynökség és Értéktár Zrt.	3
71.	Körmend és Vidéke Takarékszövetkezet	3
72.	Mapfre Asistencia S.A. Magyarországi Fióktelepe	3
73.	UniCredit Leasing Hungary Zrt.	2
74.	ING Nyugdíjpénztár	2
75.	PRÉMIUM Önkéntes Nyugdíjpénztár	2
76.	Sopron Bank Zrt.	2
77.	Pláninvest Bróker Zrt.	2
78.	GRAWE Életbiztosító Zrt.	2
79.	Porsche Bank Zrt.	2
80.	Takarék Szövetkezeti Hitelintézet	2
81.	Európai Utazási Biztosító Zrt.	2
82.	MKB Életbiztosító Zrt.	2
83.	UCB Ingatlanhitel Zrt.	2
84.	KÖBE Kölcsönös Biztosító Egyesület	2
85.	4Life Direct Kft.	1
86.	Magnetissimo Pénzügyi Zrt.	1
87.	Szarvas és Vidéke Körzeti Takarékszövetkezet	1
88.	Medicina Egészségpénztár	1
89.	ERGO Életbiztosító Zrt.	1
90.	Argenta Lízing Zrt.	1
91.	KISKUN Takarékszövetkezet	1
92.	FHB Életjáradék Zrt.	1

Szolgáltató		2014-es ügyszám
93.	Erste Leasing Autófinanszírozási Zrt.	1
94.	Credit-Faktor Zrt.	1
95.	Famillio Befektetési és Tanácsadó Kft.	1
96.	CREDITIÁL Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	1
97.	AHICO Első Amerikai-Magyar Biztosító Zrt.	1
98.	Fókusz Takarékszövetkezet	1
99.	KBC Securities Magyarországi Fióktelepe	1
100.	BÁV Bizományi Kereskedőház és Záloghitel Zrt	1
101.	BORSOD TAKARÉK Takarékszövetkezet	1
102.	Füzes Takarékszövetkezeti Hitelintézet	1
103.	Szentlőrinc-Ormánság Takarékszövetkezet	1
104.	MKK Magyar Követeléskezelő Zrt.	1
105.	Alsónémedi és Vidéke Takarékszövetkezet	1
106.	Gádosor és Vidéke Takarékszövetkezet	1
107.	Fakthorn Pénzügyi Zrt.	1
108.	Generali Önkéntes Kölcsönös Egészségpénztár	1
109.	BG Magyarország Ingatlanfinanszírozási Zrt.	1
110.	CIB Ingatlanlízing Zrt.	1
111.	QUAESTOR Értékpapírkereskedelmi és Befektetési Nyrt.	1
112.	GRÁNIT Bank Zrt.	1
113.	ERGO Versicherung Aktiengesellschaft Magyarországi Fióktelepe	1
114.	E.O.S. Faktor Magyarország Zrt.	1
115.	Kápolnásnyék és Vidéke Takarékszövetkezet	1
116.	Eger és Környéke Takarékszövetkezet	1
117.	AEGON Magyarország Önkéntes és Magánnyugdíjpénztár	1
118.	BÁV Zálog Pénzügyi Zrt.	1
119.	Strategon Értékpapír Zrt.	1
120.	Pannon Takarékszövetkezet	1
121.	Szabolcs Takarékszövetkezet	1
122.	Pannónia Nyugdíjpénztár	1
123.	SZÉCHENYI LÍZING Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	1
124.	Pannónia Önszegélyező Pénztár	1
125.	Szigetvári Takarékszövetkezet	1
126.	Pátria Takarékszövetkezet	1
127.	ERSTE Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.	1
128.	Pilisvörösvár és Vidéke Takarékszövetkezet	1
129.	MagNet Bank Zrt.	1
130.	Hungária Értékpapír Befektetési Zrt.	1
131.	Credigen Bank Zrt.	1
132.	Impuls-Leasing Hungária Pénzügyi Lízing Zrt.	1
133.	Magyar Posta Életbiztosító Zrt.	1
134.	ÉRB Észak-magyarországi Regionális Bank Zrt.	1
135.	Zalabest Kft.	1
136.	Ercsi és Vidéke Körzeti Takarékszövetkezet	1
137.	Mecsek Takarékszövetkezet	1
138.	InHold Pénzügyi Zrt.	1
139.	Cardif Biztosító Magyarország Zrt.	1
140.	K&H Pannonlízing Zrt.	1

5. SZÁMÚ MELLÉKLET

A Pénzügyi Békeltető Testület által alkalmazott jogszabályok

- I. Pénzpiaci/biztosítási/tőkepiaci/pénztárpiaci szektorra egyaránt vonatkozó közös jogszabályok
- II. Pénzpiaci szektor
- III. Biztosítási szektor
- IV. Tőkepiaci szektor
- V. Pénztár szektor

I. Pénzpiaci/biztosítási/tőkepiaci/pénztárpiaci szektorra egyaránt vonatkozó közös jogszabályok

Törvények:

- 1) 2014. évi CIV. törvény egyes pénzügyi tárgyú törvényeknek a betétbiztosítást, valamint a pénzügyi közvetítőrendszert érintő módosításáról – a törvény a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvény egyes, a Pénzügyi Békeltető Testületre vonatkozó részeit is módosította (módosuló szakaszok: 98. §; 112. §; 123. §; 183/E §).
- 2) 2013. évi CXXXIX. törvény a Magyar Nemzeti Bankról.
- 3) 2013. évi CLXXVII. törvény a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény hatálybalépésével összefüggő átmeneti és felhatalmazó rendelkezésekről.
- 4) 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről.
- 5) 2012. évi CLIX. törvény a postai szolgáltatásokról.
- 6) 2011. évi CXXII. törvény a központi hitelinformációs rendszerről.
- 7) 2009. évi L. törvény a fizetési meghagyásos eljárásról.
- 8) 2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról.
- 9) 2006. évi V. törvény a cégnyilvánosságról, a bírósági cégeljárásról és a végelszámolásról.
- 10) 2005. évi XXV. törvény a távértékesítés keretében kötött pénzügyi szolgáltatási szerződésekről.
- 11) 1997. évi CXXXII. törvény külföldi székhelyű vállalkozások magyarországi fióktelepeiről és kereskedelmi képviselőiteiről.

Kormányrendeletek:

- 1) 335/2012. (XII. 4.) Kormrendelet a postai szolgáltatások nyújtásának és a hivatalos iratokkal kapcsolatos postai szolgáltatás részletes szabályairól, valamint a postai szolgáltatók általános szerződési feltételeiről és a szolgáltatásból kizárt vagy feltételesen szállítható küldeményekről

MNB elnöki rendeletek:

- 1) 28/2014.(VII.23.) MNB rendelet a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról

II. Pénzpiaci szektor

Törvények:

- 1) 2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról
- 2) 2013. CCXXXV. törvény az egyes fizetési szolgáltatókról
- 3) 2013. évi CXXXV. törvény a szövetkezeti hitelintézetek integrációjáról és egyes gazdasági tárgyú jogszabályok módosításáról
- 4) 2012. évi CXVI. törvény a pénzügyi tranzakciós illetékről
- 5) 2011. évi CLXX. törvény a hitelszerződésből eredő kötelezettségeiknek eleget tenni nem tudó természetes személyek lakhatásának biztosításáról
- 6) 2011. évi LXXV. törvény a devizakölcsönök törlesztési árfolyamának rögzítéséről és a lakóingatlanok kényyszerértékesítésének rendjéről
- 7) 2009. évi CLXII. törvény a fogyasztónak nyújtott hitelről
- 8) 2009. évi LXXXV. törvény a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról
- 9) 2009. évi IV. törvény a lakáscélú kölcsönökre vonatkozó állami készfizető kezességről
- 10) 2008. évi CIV. törvény a pénzügyi közvetítőrendszer stabilitásának erősítéséről

- 11) 2006. évi X. törvény a szövetkezetekről
- 12) 2005. évi CLXXIV. törvény a fiatalok életkezdési támogatásáról
- 13) 2005. évi CLVI. törvény a nyugdíj-előtakarékossági számlákról
- 14) 2001. évi XX. törvény a Magyar Fejlesztési Bank Részvénytársaságról
- 15) 1997. évi XXX. törvény a jelzálog hitelintézetéről és a jelzáloglevélről
- 16) 1996. évi CXIII. törvény a lakástakarékpénztárakról
- 17) 1994. évi XLII. törvény a Magyar Export-Import Bank Részvénytársaságról és a Magyar Exporthitel Biztosító Részvénytársaságról

Kormányrendeletek:

- 1) 536/2013. (XII.30.) Korm. rendelet az egyes kiegészítő pénzügyi szolgáltatások végzése feltételeinek részletszabályairól
- 2) 57/2012. (III. 30.) Korm. rendelet a devizakölcsönök törlesztési árfolyamának rögzítését érintő megtérítésről és a közsférában dolgozók támogatásáról
- 3) 341/2011. (XII. 29.) Korm. rendelet az otthonteremtési kamattámogatásról
- 4) 134/2009. (VI.23.) Korm. rendelet a fiatalok, valamint a többgyermekes családok lakáscélú kölcsöneinek állami támogatásáról
- 5) 256/2011. (XII. 6.) Korm. rendelet a lakásépítési támogatásról
- 6) 163/2011. (VIII.22.) Korm. rendelet a gyűjtőszámlahitelre vonatkozó hitelkeretszerződés esetén az aránytalanul magas havi törlesztési teher mértékéről
- 7) 275/2010. (XII. 15.) Korm. rendelet a szerződésekben előírt kamat egyoldalú módosításának feltételeiről
- 8) 83/2010. (III. 25.) Korm. rendelet a teljes hiteldíj mutató meghatározásáról, számításáról és közzétételéről
- 9) 82/2010. (III. 25.) Korm. rendelet a betéti kamat és az értékpapírok hozama számításáról és közzétételéről
- 10) 361/2009. (XII. 30.) Korm. rendelet a körültekintő lakossági hitelezés feltételeiről és a hitelképesség vizsgálatáról
- 11) 154/2009. (VII. 23.) Korm. rendelet a lakáscélú kölcsönökre vonatkozó állami készfizető kezesség igénybevételének és beváltásának részletes szabályairól
- 12) 153/2009. (VII. 23.) Korm. rendelet a pénzügyi szektorban érvényesülő fogyasztóvédelem hatékonyságának növeléséhez szükséges egyes kérdésekről
- 13) 12/2001. (I.31.) Korm. rendelet a lakáscélú állami támogatásokról
- 14) 47/1997. (III. 12.) Korm. rendelet a lakás-takarékpénztár általános szerződési feltételeiről
- 15) 215/1996. (XII. 23.) Korm. rendelet a lakás-előtakarékosság állami támogatásáról
- 16) 4/2015. (I. 29.) Korm. rendelet a fogyasztóknak állami kamattámogatással nyújtott lakáscélú hitelek eltérő feltételeinek meghatározásával összefüggésben az egyes kormányrendeletek módosításáról

MNB elnöki rendeletek:

- 1) 18/2009. (VIII.6.) MNB rendelet a pénzforgalom lebonyolításáról

Miniszteri rendeletek:

- 1) 5/2007. (III.28.) PM rendelet a származtatott (derivatív) ügyletek fedezetbe vonásáról és nyilvántartásáról

III. Biztosítási szektor

Törvények:

- 1) 2012. évi CII. törvény a biztosítási adóról
- 2) 2009. évi LXII. törvény a kötelező gépjármű-felelősségbiztosításról
- 3) 2007. évi CLIX. törvény a viszontbiztosítókról
- 4) 2003. évi LX. törvény a biztosítókról és a biztosítási tevékenységről

Kormányrendeletek:

- 1) 326/2011. (XII. 28.) Korm. rendelet a közúti közlekedési igazgatási feladatokról, a közúti közlekedési okmányok kiadásáról és visszavonásáról 100.§

Miniszteri rendeletek:

- 1) 21/2011. (VI. 10.) NGM rendelet a bonus-malus rendszer, az abba való besorolás, illetve a kártörténeti igazolások kiadásának szabályairól
- 2) 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
- 3) 20/2009. (X.9.) PM rendelet a kötelező gépjármű-felelősségbiztosításnál alkalmazott gépjármű-kategóriákról
- 4) 33/2002. (XI. 16.) PM rendelet a befektetési egységekhez kötött életbiztosítások esetén az ügyfeleknek történő tájékoztatás formájáról és tartalmáról
- 5) 44/1996. (XII. 29.) PM rendelet a biztosítóban az élet- és nem-életbiztosítási ágak elkülönítéséről

IV. Tőkepiaci szektor*Törvények:*

- 1) 2014. évi XVI. törvény a kollektív befektetési formákról és kezelőikről, valamint egyes pénzügyi tárgyú törvények módosításáról
- 2) 2007. évi CXXXVIII. törvény a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatásokról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól
- 3) 2003. évi XXIII. törvény a fizetési, illetve értékpapír-elszámolási rendszerekben történő teljesítés véglegeségéről
- 4) 2001. évi CXX. törvény a tőkepiacról

Kormányrendeletek:

- 1) 78/2014. (III.14.) Korm. rendelet a kollektív befektetési formák befektetési és hitelfelvételi szabályairól
- 2) 82/2010. (III. 25.) Korm. rendelet a betéti kamat és az értékpapírok hozama számításáról és közzétételéről
- 3) 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
- 4) 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:

- 1) 24/2008. (VIII. 15.) PM rendelet a nyilvánosan forgalomba hozott értékpapírokkal kapcsolatos tájékoztatási kötelezettség részletes szabályairól
- 2) 28/2005. (VIII. 26.) PM rendelet a piacbefolyásolásra utaló magatartások vizsgálatakor figyelembe veendő körülményekről, az elfogadott piaci gyakorlat megállapításának folyamatáról, valamint a bennfentes információ nyilvánosságra hozatalának jogos érdekből történő késleltetésével kapcsolatos szabályokról
- 3) 6/2002. (II. 20.) PM rendelet a befektetési szolgáltató, az elszámolóházi tevékenységet végző szervezet és a tőzsde tájékoztatási kötelezettségéről

V. Pénztárpiaci szektor*Törvények:*

- 1) 2007. évi CXVII. törvény a foglalkoztatói nyugdíjról és intézményeiről
- 2) 1997. évi LXXXII. törvény a magánnyugdíjról és a magánnyugdíjpénztárakról
- 3) 1993. évi XCVI. törvény az Önkéntes Kölcsönös Biztosító Pénztárakról

Kormányrendeletek:

- 1) 297/2010. (XII. 23.) Korm. rendelet a társadalombiztosítási nyugdíjrendszerbe történő átlépéshez kapcsolódó eljárási szabályokról
- 2) 109/1997. (VI. 25.) Korm. rendelet az önkéntes kölcsönös egészségpénztárak egészségügyi intézményeinek működési és üzemeltetési szabályairól

6. SZÁMÚ MELLÉKLET

A Pénzügyi Békeltető Testület eljárásaiban közreműködő kormányablakok elérhetőségei

Kormányablakok elérhetősége		
Megye	Cím	
Borsod-Abaúj-Zemplén	3530 Miskolc	Csizmadia köz 1.
Szabolcs-Szatmár-Bereg	4400 Nyíregyháza	Hősök tere 3.
Hajdú-Bihar	4024 Debrecen	Piac u. 42-48.
Bács-Kiskun	6000 Kecskemét	Izsáki út 8.
Győr-Moson Sopron	9027 Győr	Nagysándor J. u. 31.
Fejér	8000 Székesfehérvár	Piac tér 10.
Csongrád	6724 Szeged	Rókusi krt. 42-64.
Baranya	7633 Pécs	Szántó Kovács J. u. 1.
Jász-Nagykun-Szolnok	5000 Szolnok	Kossuth tér 5/A.
Békés	5600 Békéscsaba	Szabadság tér 11-17.
Veszprém	8200 Veszprém	Óvári Ferenc út 7.
Somogy	7400 Kaposvár	Csokonai u. 3.
Komárom- Esztergom	2800 Tatabánya	Bárdos László u. 2.
Heves	3300 Eger	Klapka Gy. u. 11.
Zala	8900 Zalaegerszeg	Kossuth utca 9-11.
Vas	9700 Szombathely	Hollán Ernő u. 1.
Tolna	7100 Szekszárd	Augusz Imre u. 7.
Nógrád	3100 Salgótarján	Zemlinszky R. út 9.
Pest Megye	2600 Vác	Csányi László körút 16.
Budapest	1062 Budapest	Andrássy út 55.

7. SZÁMÚ MELLÉKLET

Pénzügyi Tanácsadói Irodahálózat irodái

Tanácsadói Irodák

Békéscsaba

5600 Békéscsaba,
Szabadság tér 11–17. (Járási Hivatal)
Tel.: 30/714-4800
66/528-320/171-es mellék
E-mail: bekescsaba@penzugyifogyaszto.hu
Nyitva: H, Sz, P: 8:30–12:30; K, Cs: 12:30–16:30

Debrecen

4025 Debrecen,
Piac u. 77., 2. em. 15.
Tel.: 52/504-329
E-mail: debrecen@penzugyifogyaszto.hu
Nyitva: H, Cs: 9–17; K: 13–17; Sz, P: 9–13

Eger

3300 Eger,
Kossuth Lajos u. 9., „E” épület I. emelet
Tel.: 30/854-4395
E-mail: eger@penzugyifogyaszto.hu
Nyitva: H, Sz, P: 9–13; K, Cs: 13–17

Győr

9021 Győr,
Arany János utca 28–32.
Tel.: 96/431-308
E-mail: gyor@penzugyifogyaszto.hu
Nyitva: H, Cs: 9–17; K: 13–17; Sz, P: 9–13

Miskolc

3530 Miskolc,
Szemere B. u. 2., I. em. 10.
Tel.: 30/489-3609
E-mail: miskolc@penzugyifogyaszto.hu
Nyitva: H, Sz, P: 9–13; K, Cs: 13–17

Nyíregyháza

4400 Nyíregyháza,
Széchenyi u. 2.
Tel.: 30/282-1664
E-mail: nyiregyhaza@penzugyifogyaszto.hu
Nyitva: H, Sz: 8–12; K, Cs: 12–16; P: 9–13

Pécs

7621 Pécs,
Apáca u. 15.
Tel.: 70/243-3356
E-mail: pecs@penzugyifogyaszto.hu
Nyitva: H, Sz, P: 9–13; K, Cs: 13–17

Szeged

6722 Szeged,
Rákóczi tér 1.
Tel.: 62/680-539
E-mail: szeged@penzugyifogyaszto.hu
Nyitva: H, Sz, P: 8:30–12:30; K, Cs: 12:30–16:30

Székesfehérvár

8000 Székesfehérvár,
Petőfi u. 5., 2. em.
Tel.: 30/699-0056
E-mail: szekesfehervar@penzugyifogyaszto.hu
Nyitva: H, Sz: 9–17; K, Cs: 13–17; P: 9–13

Szombathely

9700 Szombathely,
Ópernit u. 12.
Tel.: 70/549-1460
E-mail: szombathely@penzugyifogyaszto.hu
Nyitva: H, Sz: 13–17; K, Cs: 9–13; P: 10–14

Zalaegerszeg

8900 Zalaegerszeg,
Kossuth Lajos u. 9–11.
Tel.: 92/313-225
E-mail: zalaegerszeg@penzugyifogyaszto.hu
Nyitva: H, P: 8–12; K, Sz: 9–17; Cs: 13–17

8. SZÁMÚ MELLÉKLET

A Pénzügyi Békéltető Testület működési rendje

Hatályos: 2015. év január 1. napjától

1. MŰKÖDÉSI ELVEK

A Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) 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. *Hatékony*
5. *Jogszerűség*
6. *Szabadság*
7. *Képviselés 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/felugyelet/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 álláspontjait szóban és írásban is kifejtsek. A kérelmekkel érintett pénzügyi szolgáltatók együttműködésre kötelezettek. – MNB törvény 108. §.

4. *Hatékony*

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. Képviselési lehetőség

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 munkacsoportokból, valamint a hivatalból áll. A PBT elnöke képviseli a Testületet, gondoskodik annak jogszerű működéséről.
2. A tagok munkacsoportba szerveződnek. A munkacsoportokat egy-egy tag, a munkacsoport vezetője irányítja. A munkacsoport-vezetők szervezik a csoportok munkáját és felelősek azért, hogy a hivatal által a munkacsoportra szignált ügyek határidőben és a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően elintéződjenek. A munkacsoportok tagjai a PBT tagjai, akik közül a munkacsoport-vezetők jelölik ki a csoporton belül az eljáró tanácsok tagjait konkrét ügyekben. Az eljáró tanácsok személyi összetétele nem állandó.

A munkacsoport-vezetők 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 a csoport működése során szerzett tapasztalatokról,
- elkészítik a csoport szakmai munkájáról szóló összegzést, feldolgozzák az ügyek tapasztalatait, jogalkotásra és/vagy jogszabály-módosításra vonatkozó javaslatot tesznek,
- bírság kiszabását kezdeményezik annak jogszabályi feltételei fennállta esetén.

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

A hivatalvezető feladatai:

- vezeti a hivatalt, gondoskodik az adminisztratív feladatok időben történő ellátásáról, a szabadságok kiadásáról, a helyettesítések megszervezéséről,
- kiszignálja az ügyeket a munkacsoportokra, lehetőség szerint gondoskodik az ügyteher egyenlő elosztásáról,
- működteti az ügynyilvántartó rendszert, vezeti az irattározást, a telefonos és az e-mailes ügyfélszolgálatot,
- 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 munkacsoportra szignálja,
- gondoskodik jogszabályfigyelők készítéséről, szakmai és nyelvi képzések szervezéséről,
- kapcsolatot tart más békéltető testületekkel, a Fogyasztóvédelmi Főosztállyal és a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központtal.

3. HATÁSKÖR, ILLETÉKESÉG

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 eljárásen 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.
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 határozattal lezárja.
3. A PBT 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 Budapesti Békéltető Testülethez átteszi.
4. A beérkezett kérelmeket a hivatal hatáskör szempontjából vizsgálja. Amennyiben a PBT hatáskörének hiánya a kérelem tartalma alapján hiánypótlás nélkül megállapítható, a kérelmet hatáskör hiányában elutasítja. Az elutasító határozatot a PBT elnöke vagy a hivatalvezető írja alá. Amennyiben a hatáskör hiánya hiánypótlás nélkül nem állapítható meg, a hivatal az ügyet valamely munkacsoportra 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.
5. A PBT az ország egész területén illetékességgel rendelkezik.

4. AZ ELJÁRÓ TANÁCSOK

1. Az eljáró tanácsok kijelölése a munkacsoport-vezetők feladata, a tanácsok személyi összetétele nem állandó. A munkacsoportok vezetői a csoportra 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 a munkacsoport-vezetők gondoskodnak. Az eljáró tanács kijelölését a munkacsoport-vezető 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 kilelőtt tag tartós távolléte miatt a kijelölés megváltoztatása szükséges.
2. Az eljáró tanácsok 3 tagúak, a tanács elnökéből és két további tagból állnak. A tanács elnöke vezeti a meghallgatást, a két tag közül az egyik az ügy előadójaként kijelölt tanács tag, a másik tag vezeti a jegyzőkönyvet.
3. A jegyzőkönyvvezető tanács tag gondoskodik arról, hogy a meghallgatáson a meghallgatás megtartásához szükséges iratminták rendelkezésre álljanak, továbbá az ajánlást és kötelezést tartalmazó határozatok kivételével írásba foglalja a tanács határozatait, a jegyzőkönyvet a felek által egyeztetetten véglegesíti, gondoskodik aláírásukról és a felek számára a meghallgatáson kézbesíti, távollévő fél számára gondoskodik annak postai kézbesítéséről.

4. Az ügy előadójaként kijelölt tanácsstag:

- hatáskörvizsgálatot követően gondoskodik arról, hogy – hiánypótlás eredményeképpen vagy anélkül – a kérelem érdemben tárgyalható legyen,
- hatáskör hiányában a hivatalon keresztül 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 az eljáró tanács elnöke írja alá,
- az értesítésben felszólítja a pénzügyi szolgáltatót 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 továbbítják a fogyasztónak a FIN-NET-ben használt formanyomtatványon rögzített kérelmet az eljárásra hatáskörrel és illetékességgel rendelkező, a FIN-NET-ben részt vevő más EGT-állambeli alternatív vitarendezési fórumhoz,
- a meghallgatáson képviseli a tanács többi tagjával előzetesen egyeztetett szakmai álláspontot,
- egyezség létrehozatalát kísérli meg, ennek eredménytelensége esetén – amennyiben azt a tanács indokoltnak ítéli – elkészíti az ajánlást vagy kötelezést tartalmazó határozatot és gondoskodik az iratok postai úton történő kézbesítéséről,
- a PBT ügynyilvántartó rendszerében az ügyre vonatkozó adatokat, információkat bevezeti, azokat naprakészen tartja.

5. Az eljáró tanács elnöke:

- gondoskodik a meghallgatások jogszerű lefolytatásának rendjéről törekedve a lehető legrövidebb időtartamra és a lehető leghatékonyabb működésre,
- felelős a tanács pecsétjének használatáért,
- jelzi a munkacsoport-vezetőknek, ha a meghallgatást a pénzügyi szolgáltató elmulasztja,
- továbbítja a kizárás iránti kérelmet a PBT elnökének, amennyiben a kérelem elkésett, jelzi ennek tényét, írásban értesíti a feleket a PBT elnökének a kizárási kérelem kapcsán megtett intézkedéseiről,
- megnyitja a meghallgatást, megállapítja a megjelent személyek személyazonosságát, meggyőződnek a képviselési jog megfelelő igazolásáról, gondoskodik a szükséges adatok jegyzőkönyvbe rögzítéséről, a képviselési jogot igazoló okiratnak az iratokhoz csatolásáról,
- figyelmezteti a megjelenteket, hogy a tárgyalás rendjét zavaró készülék a meghallgatáson nem használható, a meghallgatáson hang és kép rögzítése nem lehetséges, gondoskodik a meghallgatás rendjének fenntartásáról, súlyos rendzavarás esetén azonnal értesíti a biztonsági munkatársakat, szükség esetén a rendőrséget,
- tájékoztatja a feleket eljárási jogaikról,
- vezeti a meghallgatást, megszabja a meghallgatáson teljesítendő cselekményeknek sorrendjét,
- egyezségkötés hiányában nyilatkoztatja a megjelenteket a kérelemben és a válasziratban foglaltak fenntartásáról, kiegészítéséről, felhívja a kérelmező figyelmét a kérelem módosításainak, kiegészítésének korlátaira,
- dönt a jegyzőkönyv kiegészítésére irányuló kérelem tárgyában,
- a feltételek teljesülése esetén 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:* olyan ügy, mely a már létrejött szerződés módosítására, lejárt követelés csökkentésére irányul, melyben a kérelmező olyan személyi vagy anyagi körülményeket kér figyelembe venni, amelyek a szerződés megkötése után álltak elő és ezen körülmények akadályozzák a szerződésszerű teljesítésében.
2. A munkacsoport-vezető a csoportra szignált ügyekben vizsgálja, hogy az egyedüli testületi tagként történő eljárás feltételei fennállnak-e. Ha igen, a munkacsoport tagjai közül kijelöli az egyedül eljáró testületi tagot. A munkacsoport bármely testületi tagja ilyen tagként kijelölhető. A kijelölést a munkacsoport vezetője akadályoztatás fennállta 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. A munkacsoport-vezető a hivatal vezetője által a munkacsoportra szignált ügyekben nem jelölhet ki olyan eljáró tanácsot, amelynek valamely tagja vagy a tag Polgári Törvénykönyv szerinti közeli hozzátartozója, rokona vagy közeli ismerőse, barátja az ügyben érintett vagy érdekelt, vagy a kérelemmel érintett szervezet egy olyan pénzügyi szolgáltató, amelynél a tag közeli hozzátartozója alkalmazott vagy vezető tisztségviselő, így igazgatósági vagy felügyelő bizottsági tag (hozzátartozói összeférhetetlenség).
2. Nem jelölhető ki olyan tanács tagja az eljáró tanács tagjává, akitől az adott ügy részrehajlásmentes megítélése és/vagy tárgyilagos elintézése egyéb okból nem várható el (elfogultság). Elfogultságot jelent, ha a tanács tagja a pénzügyi szolgáltatónál egyedi elbírálás alapján a nyilvánosan meghirdetettől jelentős mértékben eltérő kondíciók mellett vett vagy vesz igénybe bármilyen szolgáltatást.
3. Amennyiben a hozzátartozói összeférhetetlenség vagy az elfogultság fennállta ellenére kijelölés történne, annak észlelésétől számított 1 munkanapon belül az érintett tag köteles ezt írásban, a munkacsoport-vezetővel és a PBT elnökével közölni, a munkacsoport-vezető 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 munkacsoport-vezetőjének jelenlétében történő meghallgatását követően. Ha a kizárási kérelem alapos, a PBT elnöke felkéri a munkacsoport vezetőjét, hogy az ügyben másik tanács tagot jelöljön ki. A megtett intézkedésről 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, bírói úton kötelesek rendezni.

7. A KÉRELMEK VIZSGÁLATA ÉS A VÁLASZIRAT

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

Hiánypótlásra kell a kérelmezőnek a kérelmet visszaküldeni, ha a kérelem alapján kétséget kizáróan nem állapítható meg, hogy annak elbírálására a PBT-nek 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.

2. 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 napon belül – a hiányok megjelölése mellett és megfelelő határidő biztosításával a kérelmezőnek hiánypótlásra visszaküldi. A kérelem hiányos, ha nem tartalmazza
- a kérelmező nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,
 - a kérelmező által kezdeményezett jogvitával érintett pénzügyi szolgáltató nevét, székhelyét,
 - a kérelmező álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,
 - a kérelmező nyilatkozatát a vitás ügy rendezésének megkísérléséről,
 - az elutasított panaszt,
 - a kérelmező nyilatkozatát arra nézve, hogy az ügyben közvetítői eljárást vagy polgári peres eljárást nem indított,
 - a döntésre irányuló indítványt,
 - azokat az okiratokat, illetve azok másolatát, kivonatát, melyek tartalmára a kérelmező bizonyítékként hivatkozik, így különösen a pénzügyi szolgáltatóval kötött szerződést, a szerződés létrejöttére, megszűnésére, módosítására, teljesítésére vagy a teljesítés elutasítására vonatkozó iratokat,
 - a polgári jog szabályai szerinti teljes cselekvőképességgel rendelkező képviselő teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt meghatalmazását, ha a kérelmező meghatalmazott útján kíván eljárni.
3. A PBT meghallgatás tűzése nélkül elutasítja a kérelmet, ha
- a kérelem benyújtását nem előzte meg a kérelmező kezdeményezésére panaszának kivizsgálása az érintett szolgáltatónál,
 - a panasz elutasítására nem került sor,
 - a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt per van folyamatban vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak,
 - az ügyben olyan büntetőeljárás van folyamatban, amelyben a fogyasztó polgári jogi igényének érvényesítését is kéri,
 - fizetési meghagyásos eljárás van folyamatban,
 - közvetítői eljárás van folyamatban vagy korábban közvetítői eljárást indítottak,
 - a hiánypótlásra adott határidő eredménytelenül telt el,
 - a kérelem a hiánypótlást követően sem bírálható el.
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 60 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.

5. A pénzügyi szolgáltatónak küldött értesítésben az eljáró tanács elnöke felszólítja a pénzügyi szolgáltatót, hogy az értesítés részére történt kézbesítésétől számított 8 napon belül válasziratban nyilatkozzon
- a) a kérelmező igényének jogosságáról,
 - b) az ügy körülményeiről,
 - c) a panasz elbírálásának sikertelenségéről,
 - d) az eljáró tanács döntésének kötelezőként történő elfogadásáról, az alávetésről.

Az értesítésben figyelmezteti a pénzügyi szolgáltatót, hogy az ügy érdemére vonatkozó nyilatkozattételének elmaradása esetén az eljáró tanács a rendelkezésére álló adatok alapján dönt. Felhívja pénzügyi szolgáltatót, hogy a meghallgatáson az egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítsa és együttműködési kötelezettségének tegyen eleget. Figyelmezteti, hogy a PBT közzéteheti annak a pénzügyi szolgáltatónak a nevét, székhelyét és az eljárással érintett tevékenysége megjelölését, amelyik a felszólítás ellenére nem tett az ügy érdemére vonatkozó és a törvénynek megfelelő tartalmú nyilatkozatot, a kitűzött meghallgatáson nem jelenik meg vagy más módon akadályozza az eljárást, ezáltal egyezség létrehozatalát. Amennyiben a pénzügyi szolgáltató részéről mulasztás történik, az eljáró tanács elnöke ezt jelzi a PBT elnökének, aki a körülmények mérlegelése alapján kezdeményezi a tevékenysége szerint illetékes alelnöknél a nem együttműködő pénzügyi szolgáltatóval szembeni fogyasztóvédelmi eljárás megindítását.

6. A pénzügyi szolgáltatónak válasziratában az 5. pont szerinti kérdésekben történő nyilatkozatok mellett meg kell jelölnie az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, csatolnia kell azokat a másolati okiratokat, amelyekre bizonyítékként hivatkozik. Ha a pénzügyi szolgáltató határidőben megküldött válaszirata nem felel meg a felszólításban foglaltaknak, annak hiányait további 8 napon belül pótolhatja. A határidőben megküldött válasziratban jelzi, hogy a hiánypótlás mely iratokra, nyilatkozatokra terjed ki. A pénzügyi szolgáltató válasziratának másolatát az *eljáró tanács* a kérelmezőnek haladéktalanul megküldi. Ha a válaszirat megküldése a meghallgatást megelőzően nem lehetséges, az eljáró tanács elnöke a válasziratot a kérelmezőnek a meghallgatáson átadja és kérésére ismerteti.
7. A PBT az iratokat a feleknek postai szolgáltató útján kézbesíti. A kézbesítés a hivatalos iratok kézbesítésére vonatkozó külön jogszabály szerint történik. A kézbesítési vélelem tekintetében a hivatalos iratok kézbesítésére vonatkozó jogszabályokat kell alkalmazni.

8. A MEGHALLGATÁS

1. Az eljáró tanácsok meghallgatásait a Magyar Nemzeti Bank Budapest I. kerület, Krisztina krt. 39., III. emeleti tárgyaló helyiségeiben tartják. Meghallgatások minden munkanapon vannak, ezek időpontját és pontos helyét havonta előre egymás között elosztva a munkacsoport-vezetők 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 tényelődásra kerül sor. Az ilyen tények, adatok figyelembevételét az eljáró tanács mellőzi.

3. A meghallgatás nem nyilvános, kivéve, ha a meghallgatás nyilvánosságához mindkét fél hozzájárul. Ebben az esetben a meghallgatáson – korlátozott létszámban – hallgatóság részt vehet. A maximum hallgatói létszámot az eljáró tanács elnöke állapíthatja meg.
4. A meghallgatás megnyitásakor az eljáró tanács elnöke – a személyazonosság igazolására alkalmas okirat megtekintésével – megállapítja a megjelent személyek személyazonosságát, valamint meggyőződik a képviseleti jog megfelelő igazolásáról, 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. Ha a meghallgatást a pénzügyi szolgáltató mulasztja el, az eljáró tanács elnöke a mulasztást a munkacsoport-vezetőn keresztül jelzi a PBT elnökének, aki a körülmények mérlegelése alapján, ha a mulasztás az együttműködési kötelezettség megszegésének minősül, kezdeményezi a tevékenység szerint illetékes alelnöknél a nem együttműködő pénzügyi szolgáltatóval szembeni fogyasztóvédelmi eljárás megindítását.
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 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,
 - 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 a meghallgatás kivételesen fontos okból – így különösen a felek egyezsége való törekvése miatt – az új meghallgatás időpontjának egyidejű kitűzésével elhalasztható. Az eljáró tanács hivatalból és csak fontos okból, az ok megjelölésével halaszthatja el a meghallgatást. A meghallgatás elhalasztása nem befolyásolja a pénzügyi békéltetési eljárás befejezésének törvényi véghatáridejét. Ha a felek a meghallgatás elhalasztását követően egyezséget kötnek egymással és egyúttal hozzájárulnak az eljárás írásbeli lefolytatásához, folytatólagos meghallgatás megtartására nem kerül sor.

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 befejezettnak nyilvánítja. Egyezségkötés hiányában 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 a rendelkező részében 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 fogyasztókat 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) ha az eljáró tanács legalább részben a kérelmező javára döntött, 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 – szükségtelen.

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

Az 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, indokolással ellátott írásbeli kérelemmel fordulhat a PBT elnökéhez annak érdekében, hogy az 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-Netben 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-NETben használt formanyomtatványon rögzített kérelmét – a kérelmező kérésére – továbbítja az eljárásra hatáskörrel és illetékességgel rendelkező más EGT-állambeli alternatív vitarendezési fórumhoz.
3. Az eljáró tanács az eljárást minden esetben írásban folytatja le, de a körülmények mérlegelése alapján kezdeményezheti meghallgatás tartását is. A meghallgatás tartásához mindkét fél hozzájárulását be kell szerezni. Az eljáró tanács elnöke a meghallgatásos eljárásban az értesítésre vonatkozó szabályokat alkalmazza azzal, hogy a meghallgatás tartásának kezdeményezése esetén az értesítésben a hozzájárulás szükségességére külön fel kell hívnia a felek figyelmét. Írásbeli eljárás esetén az értesítésben a meghallgatás időpontja helyett a felekkel az eljárás megindításáról való tájékoztatást kell közölni. Ha az eljáró tanács elnöke az eljárást írásban folytatja le, az eljáró tanács a kérelem megalapozottságának megállapítása érdekében a felektől határidő tűzésével írásbeli tájékoztatást vagy dokumentum rendelkezésre bocsátását kérheti. A felek nyilatkozatait, álláspontját az ellenérdekű féllel közölni kell és lehetőséget kell adni számára álláspontja kifejtésére. Ha az eljáró tanács elnöke az eljárást írásban folytatja le, az eljáró tanács határozatát annak meghozatalát követően haladéktalanul kézbesíteni kell a felek részére.
4. Az eljárás nyelve az angol. Az eljáró tanács határozatát is ezen a nyelven hozza meg, kivéve, ha a kérelmező kéri, hogy a jogvitával érintett szerződés és/vagy az érintett szolgáltató és közöttük alkalmazott kommunikáció nyelvét használja.
5. Az eljárási határidőt az eljáró tanács elnökének javaslata alapján a PBT elnöke indokolt esetben és ügynként egy alkalommal 90 nappal hosszabbíthatja meg.

11. AZ EGYEZSÉGET JÓVÁHAGYÓ ELJÁRÁS SZABÁLYAI

1. A fogyasztó kérheti a PBT-t, hogy a pénzügyi szolgáltatóval a pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésének érdekében kötött egyezségét határozatával hagyja jóvá. Az eljárás megindításának feltétele, hogy a fogyasztó által előterjesztett, egyezség jóváhagyására irányuló írásbeli kérelem megfeleljen a törvényben meghatározott tartalomnak. A kérelemhez csatolni kell
 - a) a felek által előzetesen és közösen kialakított – a felek költségviselésére is kiterjedő – egyezségtervezet szövegét,
 - b) a pénzügyi szolgáltató arra vonatkozó írásbeli nyilatkozatát, hogy maga is kéri a csatolt egyezségtervezetben foglaltakkal megegyező tartalmú egyezség jóváhagyását,
 - c) annak közlését, hogy meghallgatás tartását kérik-e vagy az egyezséget meghallgatás tartása nélkül az eljáró tanács (írásbeli eljárásban) hagyja jóvá.
2. Ha a kérelem mindenben megfelel, nem hiányos és a felek meghallgatás tartását kérik, az eljáró tanács elnöke a hiánytalan kérelemnek a PBT-hez történő beérkezésétől számított 30 napon belüli időpontra az egyezség jóváhagyására irányuló meghallgatást tűz ki és a meghallgatás időpontjáról, helyszínéről írásban értesíti a feleket. Ha a fogyasztó és a pénzügyi szolgáltató egyezsége megfelel a jogszabályoknak, azt az eljáró tanács, a felek vagy képviselőik meghallgatáson tett nyilatkozatait követően jegyzőkönyvbe foglalja és

határozatával jóváhagyja, ellenkező esetben az egyezség jóváhagyását megtagadja és a kérelmet elutasítja. A meghallgatás tartása nélküli írásbeli eljárásban a jogszabályoknak történő megfelelés vizsgálatát követően, ha az egyezség megfelel a jogszabályoknak, az eljáró tanács azt határozatával jóváhagyja, ellenkező esetben az egyezség jóváhagyását megtagadja és kérelmet elutasítja.

12. DÖNTÉSEK NYILVÁNOSSÁGRA HOZATALA

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

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

1. A Pénzügyi Békéltető Testület minden munkanapon reggel 8 óra és délután 17 óra között a saját ügyfélszolgálatán telefonon vagy a központi ügyfélszolgálaton keresztül telefonon elérhető. A hivatal munkatársai az eljárás szabályairól bárkinek vagy a már folyamatban lévő eljárással kapcsolatban az ügyben érintett kérelmezőnek és pénzügyi szolgáltatóknak tájékoztatást adnak.

A Testület az alábbiak szerint érhető el.

- Saját honlapon: www.mnb/felugyelet/pbt
- Személyesen a központi ügyfélszolgálaton: Budapest, Krisztina krt. 39.
- Levélben, postai úton: 1525 Budapest, Pf. 172.
- Közvetlen telefonvonalon a PBT ügyfélszolgálaton: 06-1-489-9700
- Központi telefaxon: 06-1-489-9102
- E-mailben: pbt@mnb.hu vagy pbttitkarsag@mnb.hu

2. A PBT-hez intézett kérelmek az alábbi helyek bármelyikén leadhatók:
 - kormányablakoknál személyesen
 - az MNB Központi Ügyfélszolgálatán, Budapest I. ker., Krisztina krt. 39., földszint, személyesen
 - közvetlenül a PBT-nek címezve (Budapest I. ker., Krisztina krt. 39.), postai úton
 - elektronikus okiratként ügyfélkapun keresztül a www.ugyfelkapu.magyarorszag.hu oldalon, ha a kérelmező a szükséges azonosítóval rendelkezik.
3. A Pénzügyi Tanácsadó Irodahálózat irodáiban, az országban 11 helyen, személyesen állnak a kérelmezők rendelkezésére és adnak segítséget a tanácsadók a kérelmek hiánytalan elkészítéséhez.

9. SZÁMÚ MELLÉKLET

Elszámolással és forintosítással kapcsolatos jogszabályok

- Törvények
- MNB elnöki rendeletek
- Miniszteri rendeletek

Törvények

- 2014. évi XXXVIII. törvény a Kúriának a pénzügyi intézmények fogyasztói kölcsönszerződéseire vonatkozó jogegységi határozatával kapcsolatos egyes 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 LXXVII. törvény az egyes fogyasztói kölcsönszerződések devizanemének módosulásával és a kamatszabályokkal kapcsolatos kérdések rendezéséről

MNB elnöki rendeletek

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

Miniszteri rendeletek

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

**JELENTÉS A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET
ÉVES TEVÉKENYSÉGÉRŐL**

2014

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

