

## PBT-2/02011. Ajánlás

A Pénzügyi Békéltető Testület T.J-né részéről (a továbbiakban: Kérelmező) az ABC Bank (a továbbiakban: pénzügyi szolgáltató) ellen benyújtott, a Pénzügyi Békéltető Testülethez 2011. július 11-én beérkezett kérelmére indult pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban a 2011. augusztus 23. napjára kitűzött meghallgatáson az alábbi

### AJÁNLÁST

hozta:

A Pénzügyi Békéltető Testület megállapítja, hogy a pénzügyi szolgáltató megszegte a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (Hpt.) 203. § (1) bekezdésének b) pontja szerinti tájékoztatási kötelezettségét, valamint az általa is aláírt „Magatartási Kódex a lakosság részére hitelt nyújtó pénzügyi szervezetek ügyfelekkel szembeni tisztességes magatartásáról” szóló okirat, I. „A felelős hitelezés általános normái” című fejezete c.) pontjának első mondata szerinti tájékoztatási kötelezettségét, és ugyanennek a fejezetnek az e.) pontja szerinti, a Kérelmezővel, mint ügyféllel történő együttműködésre, segítőkész, rugalmas bánásmódra vonatkozó rendelkezést is; továbbá a pénzügyi szolgáltató megszegte a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (Ptk.) 4. § (1) bekezdése és (4) bekezdésének első mondata szerinti együttműködési kötelezettségét is, mert a Kérelmező és a pénzügyi szolgáltató jogelődje, a BCD Bank között megkötött kölcsönszerződést biztosító hitelfedezeti biztosítási szerződés - álláspontja szerint - „valószínűsíthető” megszűnéséről illetve megszüntetéséről a pénzügyi szolgáltatói jogutódlás időpontját, azaz 20xx. xxx hó 1-jét követően évekig nem tájékoztatta a Kérelmezőt és adóstársát, aki Kérelmező néhai házastársa volt.

Az előbb hivatkozott jogszabálysértések, és a Magatartási Kódex hivatkozott rendelkezéseinek megsértése miatt a Pénzügyi Békéltető Testület az alábbi intézkedések jelen ajánlás kézhezvételét követő 30 napon belüli végrehajtására szólítja fel a pénzügyi szolgáltatót:

- a pénzügyi szolgáltató a jelen ajánlás kézhezvételét követő 8 napon belül keresse meg írásban a hitelfedezeti biztosítást a szolgáltató jogelődjével, a BCD Bank-al megkötő biztosító társaságot az ABC Biztosítót (a továbbiakban: biztosító) arra vonatkozóan, hogy a hitelfedezeti biztosítási szerződés megszűnt-e már illetve megszüntették-e már, és ha megszűnt vagy megszüntették ezt a szerződést, az ezt alátámasztó írásbeli jognyilatkozatok másolatának megküldését kérje meg a biztosítótól,
- a biztosítótól kapott válasz tartalmáról írásban tájékoztassa a Kérelmezőt (és ha a biztosítási szerződés valóban megszűnt vagy megszüntették, az e tényt bizonyító dokumentum(ok) másolatát csatoltan küldje meg Kérelmezőnek, valamint:
  - a.) amennyiben a biztosítási szerződés még jelenleg is hatályos, azaz nem szűnt meg és nem is szüntették meg, hívja fel írásban a biztosítót, hogy teljesítsen, és a Kérelmező 2011. augusztus 23. napján fennálló teljes tartozását számítsa bele a biztosító által teljesítendő összegbe, ha a biztosító által teljesítendő összeg kevesebb volna, mint a kérelmező 2011. augusztus 23. napján fennálló tartozása, a különbözetet a Kérelmező javára írja jóvá,
  - b.) amennyiben a biztosítási szerződés már megszűnt vagy megszüntették, ebben az esetben a Kérelmező kérelmében megjelölt 1.800.000,- Ft tartozást írja jóvá a Kérelmező számára,
  - c.) amennyiben az ABC Biztosító nem válaszol, vagy nem tudja a biztosítási szerződés megszűnésének vagy megszüntetésének okiratait nyilvántartásából felkutatni, ebben az esetben is a Kérelmező kérelme szerinti 1.800.000,- Ft tartozást írja jóvá a Kérelmező számára.

A jövőre vonatkozóan a Pénzügyi Békéltető Testület előírja, hogy a pénzügyi szolgáltató vizsgálja meg a jogelőd BCD Bank-tól átvett lakásvásárlási kölcsönszerződések biztosítékait, különös tekintettel a hitelfedezeti biztosításokra. A biztosítási szerződést megkötő biztosító(k) írásbeli megkeresésével derítse ki, hogy hatályosak-e ezek a szerződések, vagy már megszűntek vagy megszüntették ezeket, szerezzé be az e tényt bizonyító írásbeli dokumentumokat a biztosító(k)tól. Ezt követően, amennyiben ezek a szerződések megszűntek vagy megszüntetésre kerültek, írásbeli megkeresésben tájékoztassa erről az érintett ügyfeleket, és értesítse őket a hitelfedezeti biztosítás megszüntetése miatt követendő eljárásról, a szükséges szerződésmódosításról, és tájékoztassa őket arról is, hogy elfogad-e új hitelfedezeti biztosítást is, és ha igen, azt milyen feltételekkel teszi.

Az ajánlás ellen fellebbezésnek helye nincs, azonban annak kézhezvételétől számított 15 napon belül hatályon kívül helyezése kérhető a Fővárosi Bíróságtól, ha a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg a Pstv. rendelkezéseinek, a Pénzügyi Békéltető Testületnek nem volt hatásköre az eljárásra, vagy a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye. A pénzügyi szolgáltató az ajánlás hatályon kívül

helyezését a fentiekén túl - az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül - akkor is kérheti a Fővárosi Bíróságtól, ha az ajánlás tartalma nem felel meg a jogszabályoknak. Ha a pénzügyi szolgáltató az ajánlásnak nem tesz eleget, a Pénzügyi Békéltető Testület - a Kérelmező nevének megjelölése nélkül - jogosult a jogvita tartalmának rövid leírását és az eljárás eredményét - legkorábban az ajánlásnak a pénzügyi szolgáltató részére történt kézbesítésétől számított hatvan nap elteltével - nyilvánosságra hozni.

A Pénzügyi Békéltető Testület kéri, hogy a pénzügyi szolgáltató a jelen ajánlás végrehajtásáról, az ajánlás kézhezvételét követő 60 napon belül írásban tájékoztassa a Testületet. Továbbá a Pénzügyi Békéltető Testület kéri, hogy ha a pénzügyi szolgáltató a nyitva álló törvényi határidőn belül kéri az illetékes bíróságtól jelen ajánlás hatályon kívül helyezését, a bírósági eljárás megindításáról a kérelem másolatának megküldésével egyidejűleg írásban tájékoztassa a Pénzügyi Békéltető Testületet, a jelen ajánlás kézhezvételét követő 20 naptári napon belül.

A Pénzügyi Békéltető Testület döntését a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény (a továbbiakban: Psztv.) 94. §-ának b) pontja, 97. §-a, valamint 100. §-ának (1) bekezdése alapján hozta meg.

## INDOKOLÁS

A Kérelmező 2011. július 11-én beérkezett kérelmével fordult a Pénzügyi Békéltető Testülethez pénzügyi jogvita rendezése érdekében.

A Kérelmező kérelmének tárgya a Kérelmező és férje néhai T.J., mint Adósok, és a pénzügyi szolgáltató jogelődje a BCD Bank, mint Hitelező között megkötött lakásvásárlási kölcsönszerződéshez kapcsolódó hitelfedezeti biztosítási szerződés néhai T.J. halála utáni érvényesítésével és ezzel összefüggésben a pénzügyi szolgáltató többszörösen késedelmes tájékoztatásával kapcsolatos jogvita volt. T.J. 2009. novemberben meghalt, a halál tényét a Kérelmező még 2009. decemberében bejelentette a pénzügyi szolgáltatónak, és ezzel egyidejűleg írásban kérte a pénzügyi szolgáltatótól a fennálló hitelszerződéshez kapcsolódó hitelfedezeti biztosítás „beváltását” azaz érvényesítését, továbbá a hitelügylet hatályos biztosítéki hátterével (különös tekintettel a hitelfedezeti biztosításra) és a további ügyintézés menetével kapcsolatosan tájékoztatás megadását. A tájékoztatás meg nem történte miatt 2011. áprilisában Kérelmező panasszal élt, a panaszra csak 2011. május 12-én kelt levelével adott választ a pénzügyi szolgáltató. A panaszra adott pénzügyi szolgáltatói válasz számára nem elfogadható tartalma miatt, Kérelmező a Pénzügyi Békéltető Testülethez fordult, és:

- elsődlegesen kérte, hogy a Testület nyújtson abban segítséget, hogy a hitelfedezeti biztosítást – amelyről egészen a panaszra adott pénzügyi szolgáltatói válasz kézhezvételéig úgy tudta, hogy élő, azaz hatályos szerződés – „be tudja váltani”, és az alapján fizetendő összegbe a pénzügyi szolgáltató számítsa bele a Kérelmező 1.800.000 Ft-ot összegű tartozását, azaz ezt az 1.800.000,- Ft-ot engedje el neki,
- másodlagosan kérte kivizsgálni, hogy a tájékoztatási kötelezettségének eleget tett-e a pénzügyi szolgáltató, és ha nem, miért nem tett eleget, továbbá miért nem értesítették időben arról, hogy „valószínűleg” megszűnt vagy megszüntették a biztosítási szerződést (miért csak a 2011. márciusi panaszára adott válaszban értesítették erről), kinek kellett volna megadni a megszűnésről ill. megszüntetéséről szóló tájékoztatást. (A mulasztásra a Kérelmező hívta fel a pénzügyi szolgáltató figyelmét.)

A pénzügyi szolgáltató a Pénzügyi Békéltető Testülethez 2011. augusztus 4-én érkezett válasziratában tájékoztatta a Pénzügyi Békéltető Testületet arról, hogy Kérelmező és néhai T.J., mint Adósok (együttesen: adóstársak) és a pénzügyi szolgáltató jogelődje: a BCD Bank, mint hitelező között 2003.03.04. napján közjegyzői okiratba foglalt lakásvásárlási kölcsönszerződés és az azt biztosító önálló zálogjogot alapító szerződés jött létre. A kölcsön összege: 3.000.000,- Ft (azaz hárommillió forint) volt, futamideje 180 hónap, a szerződés-kötéskori ügyleti kamat évi 4,25%, a kezelési költség évi 1,5%, továbbá a kölcsön lejáratának napja: 2018.03.28. A kölcsön biztosítékai: a közjegyzői okirat B. részében található zálogszerződésbe foglalt önálló zálogjog, és az ezt biztosító elidegenítési és terhelési tilalom alapítása a néhai T.J. és Kérelmező tulajdonában levő xxx hrsz. alatt nyilvántartott ingatlanra volt, továbbá a kölcsönszerződés IX. fejezetében meghatározott hitelfedezeti biztosítás volt. A hitelfedezeti biztosításhoz Kérelmező Biztosítotti Nyilatkozattal csatlakozott 2003. január 4-én. A fenti nyilatkozat, annak 1. pontjában foglaltak alapján szerves részét képezi a BCD Bank (azaz a pénzügyi szolgáltató jogelődje), és az ABC Biztosító között megkötött hitelfedezeti biztosítási szerződésnek. A pénzügyi szolgáltató válasziratához csatolta ezt a

nyilatkozatot. A Hitelfedezeti biztosítással kapcsolatosan a pénzügyi szolgáltató szükségesnek tartotta tájékoztatni a Pénzügyi Békéltető Testületet, hogy a kölcsönszerződés IX. fejezete rögzíti, hogy a biztosítás kedvezményezettje a jogelőd bank, és ez a bank volt köteles a biztosítási díjat fizetni.

Pénzügyi szolgáltató ezután arról tájékoztatta a Pénzügyi Békéltető Testületet, hogy a jogelőd BCD Bank 20xx. xxx hó 01-i hatállyal az ABC Bank-ba beolvadt, a jogutódlást a Fővárosi Bíróság, mint Cégbíróság xxx. számú végzésével bejegyezte a cégnyilvántartásba, és mellékelte a bejegyző végzés fénymásolatát. Ezután előadta, hogy a jogutódlás időpontjától a jogutód ABC Bank (azaz a pénzügyi szolgáltató) nem rendelkezik a jogelőd BCD Bank és a vele szerződő biztosító között létrejött, a hitelkonstrukcióhoz kapcsolódó biztosítási szerződéssel. Ezt követően a pénzügyi szolgáltató a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsának olyan irányú kérésére, hogy küldje meg azokat a dokumentumokat, amelyekkel bizonyítja, hogy a biztosítási jogviszony megszűnt illetve megszüntették, azt a tájékoztatást adta, hogy csak valószínűsíteni tudja, hogy a biztosítás már a banki jogutódlás időpontjaig megszüntetésre került vagy megszűnt; ugyanis nem állnak rendelkezésére azok a dokumentumok, amelyek a biztosítási szerződés megszűnését vagy megszüntetését alátámasztják, mivel a migráció során ilyen anyag nem került a birtokába, és ezért nem tud ilyen dokumentumot a Pénzügyi Békéltető Testület részére megküldeni.

Pénzügyi szolgáltató válasziratóban elismerte, hogy a Kérelmező férjének, néhai T.J.-nek 2009. decemberében bejelentett halálát követően a Kérelmező által kért - a szerződés biztosítási háttérére és a szükséges teendőkre vonatkozó - tájékoztatás indokolatlanul elhúzódott. A Kérelmező panaszt tett az előzőek miatt, amire a pénzügyi szolgáltató a 2011. május 12-i keltezésű, xxx/2011. számú levelében adott választ. Pénzügyi Szolgáltató ekkor tájékoztatta a kérelmezőt, hogy álláspontja szerint megszünhetett a biztosítási szerződés, de elismerte, hogy a 2009. decemberi bejelentést követően egy ügyintézői mulasztás miatt nem nyújtott teljes körű tájékoztatást a hitelügylet biztosítéki háttérét illetően, és a további ügyintézés menetéről, valamint a szükséges szerződésmódosításról sem informálta a Kérelmezőt.

A pénzügyi szolgáltató 2011.08.01-én kelt, 2011.08.04-én beérkezett válasziratóban arról tájékoztatta a Pénzügyi Békéltető Testületet, hogy az eljáró tanács döntését kötelezőként nem fogadja el.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljárása során megvizsgálta a kérelmet és mellékleteit, valamint a pénzügyi szolgáltató válasziratót és annak mellékleteit, továbbá a meghallgatáson – mivel egyezség nem jött létre – a bizonyítási eljárás lefolytatása keretében kérdéseket tett fel a pénzügyi szolgáltató képviselőjének. Kérelmező – előzetes írásbeli bejelentésének megfelelően – nem jelent meg a meghallgatáson, és a meghallgatáson való képviseletével sem hatalmazott meg mást. A meghallgatás követően a Pénzügyi Békéltető Testület arra a következtetésre jutott, hogy a pénzügyi szolgáltató megszegte a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (Hpt.) 203. § (1) bekezdésének b) pontja szerinti tájékoztatási kötelezettségét, valamint az általa is aláírt „Magatartási Kódex a lakosság részére hitelt nyújtó pénzügyi szervezetek ügyfelekkel szembeni tisztességes magatartásáról” szóló okirat, I. „A felelős hitelezés általános normái” című fejezete c.) pontjának első mondata szerinti tájékoztatási kötelezettségét, és ugyanennek a fejezetnek az e.) pontja szerinti, a Kérelmezővel, mint ügyféllel történő együttműködésre, segítőkész, rugalmas bánásmódról vonatkozó rendelkezést is; továbbá a pénzügyi szolgáltató megszegte a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (Ptk.) 4. (1) bekezdése és (4) bekezdésének első mondata szerinti együttműködési kötelezettségét is.

A Hpt. 203.§ (1) bekezdésének b) pontja szerint:

„**203. § (1)** A pénzügyi intézmény köteles az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeiben hirdetményben közzétenni, valamint elektronikus kereskedelmi szolgáltatások nyújtása esetén folyamatosan és könnyen hozzáférhető módon, elektronikus úton is elérhetővé tenni:

a) ....

b) az ügyfelek számára ajánlott pénzügyi és kiegészítő pénzügyi szolgáltatásokkal (ügyletekkel) kapcsolatos szerződési feltételeket,

c) .....

A fenti jogszabályi rendelkezés szerint legalább hirdetményi úton tájékoztatnia kell a pénzügyi szolgáltatónak az ügyfeleket (így Kérelmezőt is) a pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos szerződési feltételek mindenkor hatályos állapotáról (a szerződési feltételek időközbeni módosulására továbbá módosítására is kiterjed a tájékoztatási kötelezettség). A szerződési feltételek körébe beleértendő a szolgáltatásokra vonatkozó biztosítéki szerződések, így a hitelfedezeti biztosítási szerződés módosítása és megszűnése, ill. megszüntetése is. Tehát ha a kölcsönszerződést biztosító hitelfedezeti biztosítási szerződés a pénzügyi szolgáltató álláspontja szerint valószínűsíthetően megszűnt, erről a jogutódlást követően tájékoztatnia kellett volna a konstrukció által érintett ügyfeleket legalább hirdetményi úton, vagy az eljárás

során hitelt érdemlően bizonyítania kellett volna, hogy ezt már a jogelőd megtette. Az eljárás során a szolgáltató nem csatolt olyan bizonyítékot, amellyel alátámasztotta volna, hogy ennek a kötelezettségének – legalább hirdetményi úton – eleget tett, illetve azt sem bizonyította, hogy a jogelődje, a BCD Bank így intézkedett. Jelen esetben a hirdetményi tájékoztatás minimumkövetelményként értelmezhető, ezért a hasonló esetek elkerülése érdekében a tanács a konstrukcióban érintettek egyedi, írásban történő megkeresését és tájékoztatását tartja célszerűnek és követendő gyakorlatnak.

A pénzügyi szolgáltató által aláírt „Magatartási Kódex a lakosság részére hitelt nyújtó pénzügyi szervezetek ügyfelekkel szembeni tisztességes magatartásáról” szülő okirat, I. „A felelős hitelezés általános normái” című fejezete c.) pontjának első mondata és ugyanezen fejezet e.) pontja szerint:

„A hitelezők

(a.)...- b.)..)

c) Ügyfeleknek a nyújtandó szolgáltatásról korrekt és teljes körű tájékoztatást adnak. ....

( d.)...)

e) Az ügyféllel szemben együttműködő, rugalmas, segítőkész bánásmódot tanúsítanak.”

A korrekt és teljeskörű tájékoztatás valamint az ügyféllel szemben együttműködő, rugalmas, segítőkész bánásmód fogalmába a Pénzügyi Békéltető Testület álláspontja szerint beletartozik a biztosítási szerződés valószínűsíthető megszűnéséről történő, a jogutódlást követő ésszerű határidőben történő tájékoztatáson kívül az is, hogy a pénzügyi szolgáltató a Kérelmező 2009. decemberi írásbeli kérésére elfogadható határidőn belül válaszol, tehát nem késik több mint egy évet a válaszadással, és nem várja meg, hogy e késelem miatt panasszal éljen a Kérelmező. A Pénzügyi Békéltető Testület súlyos kötelezettségszegésnek értékeli, hogy a kölcsönszerződés biztosítéki háttérét, ezen belül a hitelfedezeti biztosítást érintő 2009. decemberi írásbeli kérelmezői kérdéssel kapcsolatos válaszadásra csak azt követően került sor, hogy a Kérelmező 2011. március 24-én panasszal fordult a pénzügyi szolgáltatóhoz, hivatkozással arra, hogy 2009. decemberben feltett kérdésére még mindig nem kapott választ.

A Pénzügyi Békéltető Testület rögzíti, hogy az előbb hivatkozott panasz kivizsgálása, és a válaszadás is elkészt, hiszen a szolgáltató a választ 2011. május 12-i levelében - a Hpt. 215/B.§ (7) bekezdése szerinti 30 napos kivizsgálási határidőt túllépve - adta meg Kérelmező kérésére.

A Ptk 4.§ (1) bekezdése és (4) bekezdésének első mondata szerint:

„4. § (1) A polgári jogok gyakorlása és a kötelezettségek teljesítése során a felek a jóhiszeműség és tisztesség követelményének megfelelően, kölcsönösen együttműködve kötelesek eljárni.

(2)-(3)

(4) Ha ez a törvény szigorúbb követelményt nem támaszt, a polgári jogi viszonyokban úgy kell eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.”

A Ptk 4. § a jogok és kötelezettségek teljesítésének módjáról, a felek együttműködési kötelezettségéről, a felekkel szemben tanúsított magatartási minimumkövetelményekről rendelkezik. A § a felek magatartására vonatkozóan felállít egy etikai mércét: az adott helyzetben elvárhatóságot állapítja meg. Fontos kiemelni, hogy az együttműködési kötelezettség a jogviszony alanyainak egymással szembeni kölcsönös odafigyelésével kapcsolatos minimum elvárást fejezi ki. A Testület az eljárás során vizsgálta, hogy mi volt a pénzügyi szolgáltatótól az adott helyzetben minimálisan elvárható magatartás, az együttműködési kötelezettség tekintetében. A pénzügyi szolgáltatótól a vitás ügyben elvárható lett volna legalább (azaz minimálisan) egy olyan intézkedés, hogy a jogutódlás után megvizsgálja azokat a kölcsönszerződéseket, amelyek biztosítására hitelfedezeti biztosítéki szerződést kötött a jogelőd ABC Biztosító-val, megérdeklődhetne volna írásban az adott hitelfedezeti biztosítást a jogelőd BCD Bank-al megkötő biztosítótól, hogy a biztosítási szerződés hatályos még vagy megszűnt, illetve megszüntették-e. Ha a szerződés már nem hatályos, erről és a további szükséges intézkedésekről (szerződésmódosítás szükségessége, elfogad-e új hitelfedezeti biztosítás kötését) tájékoztatnia kellett volna az érintett ügyfeleket. A Pénzügyi Békéltető Testület megjegyzi, hogy a lefolytatott eljárás során a pénzügyi szolgáltató a meghallgatáson sem tudta hitelt érdemlően bizonyítani a biztosítási szerződés megszűnésének illetve megszüntetésének tényét, ezért még a meghallgatás napján sem volt tisztázott, hogy valóban megszünt-e (vagy megszüntették-e) a hitelfedezeti biztosítási szerződést, vagy az még jelenleg is hatályos okirat, amely alapján a biztosító teljesítésre köteles, mivel Kérelmező adóstársa meghalt.

Az eljáró tanács fontosnak tartja kiemelni, hogy a pénzügyi szolgáltató nem bizonyította a meghallgatáskor elhangzott állítását, amely szerint: „megtudták állapítani, hogy a pénzügyi szolgáltató az ABC Biztosítónak sohasem fizetett díjat”. Ennek az állításnak a bizonyítása, megfelelő dokumentumokkal alátámasztása is fontos körülmény lett volna az ügy szempontjából. A pénzügyi szolgáltató másik – a válasziratban

foglaltakhoz képest új a meghallgatáson elhangzott nyilatkozata, amely szerint „A BCD Bank 2003. júniustól már egyáltalán nem kötött ilyen jellegű biztosítási szerződést.” az ügy megítélése szempontjából indifferens, egyrészt azért, mert Kérelmező 2003. március 4-én kötött ilyen biztosítéki konstrukcióval rendelkező kölcsönszerződést, másrészt a pénzügyi szolgáltató ezt az állítását sem bizonyította az eljárás során.

A Pénzügyi Békéltető Testület jelen ajánlásával rámutat arra, hogy a konkrét ügyben hozott döntése a pénzügyi szolgáltató számára is segítséget jelent a hasonló ügyek feltárása és rendezése érdekében.

A Pénzügyi Békéltető Testület rögzíti, hogy Kérelmező a kérelemben megjelölt 1.800.000,- Ft összegnél magasabb összegű tartozás elengedésére is jogosult lehetett volna, tekintettel arra, hogy a 2009. december hónapban fennálló tartozása teljes összege 1.950.000,- Ft volt, és ebben a hónapban jelentette be az adóstárs néhai T.J. halálának tényét, ebben a hónapban kérte írásban a pénzügyi szolgáltatót, hogy adja meg a szükséges tájékoztatást a kölcsönszerződés biztosítéki háttérére (különös tekintettel a biztosítási szerződésre), és az adóstárs halála miatt szükséges további intézkedésekre vonatkozóan, de a szolgáltató nem adott választ, ami miatt írásbeli panasszal élt 2011. március 24-én a Kérelmező. (A panaszt megkésve vizsgálta ki a pénzügyi szolgáltató, és elkésett a panaszra adott 2011. május 12-i keltezésű válasza is.)

A Pénzügyi Békéltető Testület felhívja a Kérelmezőt, hogy ha a pénzügyi szolgáltató az ajánlás kézbesítésétől számított 30 napon belül nem tesz eleget a rendelkező részben foglaltaknak, erről szíveskedjen jelen ajánlás kézhezvételét követő 60 napon belül írásban értesíteni a Pénzügyi Békéltető Testületet.

A fentiek alapján az eljáró tanács ajánlást adott ki.

A jelen ajánlás 3 eredeti példányban készült, amelyből egy darab a Kérelmezőt, egy darab a pénzügyi szolgáltatót illeti, egyet pedig a Testület eljáró tanácsa az iratokhoz csatol.

Budapest, 2011. szeptember 05.

dr. Tóth Andrea s.k.,  
az eljáró tanács elnöke

dr. Lajkó Ildikó Erzsébet s.k.,  
az eljáró tanács tagja

Felföldi Ágnes s.k.,  
az eljáró tanács tagja