

PBT-3/2011. Ajánlás

A Pénzügyi Békéltető Testület S.B. részéről (a továbbiakban: Kérelmező) az ABC Bank (a továbbiakban: pénzügyi szolgáltató) ellen benyújtott kérelmére indult pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban az alábbi

AJÁNLÁST

hozta:

A Pénzügyi Békéltető Testület megállapítja, hogy a pénzügyi szolgáltató a Kérelmező kérelmében követelt 41.712,- Ft-ból 2011. januárban megfizetett a Kérelmező részére 2.475,- Ft-ot (a három havi életbiztosítási díj összegének és a biztosító által kifizetett visszavásárlási összegnek a különbözetét) és 60,- Ft-ot (azaz a három 2010. december 13-i csoportos beszédési megbízás jutalékát) is, mindösszesen tehát 2.535,- Ft-ot. A Pénzügyi Békéltető Testület jelen ajánlás kiadásával előírja a pénzügyi szolgáltató részére, hogy az ajánlás kézhezvételétől számított 30 napon belül fizesse meg Kérelmezőnek a követelt 41.712,- Ft és a pénzügyi szolgáltató által már kifizetett 2.535,- Ft különbözetét, azaz 39.177,- Ft tőkét, és a 41.275,- Ft után 2010. december 14-től 2011. március 2-ig járó, a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény 301.§ szerinti késedelmi kamatot, továbbá 39.177,- Ft-nak 2010. március 2-től a kifizetés napjáig járó, Ptk. 301.§ szerinti késedelmi kamatot.

A Pénzügyi Békéltető Testület a jövőre nézve ajánlja a pénzügyi szolgáltató részére, hogy a csoportos beszédési megbízásokkal összefüggő bankszámlaműveletekre vonatkozó belső ellenőrzési rendszerét módosítsa akként, hogy rendszeresen ellenőrizték a csoportos beszédési megbízásokkal kapcsolatos felhatalmazásban foglaltak teljesítését, így pl. a csoportos beszédési megbízások megszüntetésének teljesítést (törlését). Amikor egy ilyen önellenőrzés folytán a pénzügyi szolgáltató észleli, hogy nem tett eleget az ügyfél csoportos beszédési megbízásával kapcsolatos felhatalmazásnak, pl. egy csoportos beszédési megbízás megszüntetésének törlését elmulasztotta, azaz hibázott, a mulasztás miatt potenciálisan bekövetkező negatív jogkövetkezmények - különösen káresemény - elkerülése érdekében és/vagy a már beállt kár enyhítése érdekében, az észlelés napján a csoportos beszédési megbízást haladéktalanul szüntesse meg (illetve ha az ügyfél csoportos beszédési megbízásával kapcsolatos felhatalmazás más jellegű, haladéktalanul tegyen eleget a felhatalmazásban foglaltaknak). Ezt követően az ügyfélnek címzett tértivevényes postai küldeményként feladott levélben haladéktalanul adjon arról tájékoztatást, hogy elmulasztotta az ügyfél által megjelölt napon az ügyfél csoportos beszédési megbízásával kapcsolatos felhatalmazásban foglaltak teljesítését - így pl. a csoportos beszédési megbízás megszüntetését -, de önellenőrzés során rábukkant a hibára, és a hiba észlelése napján kijavította azt, eleget tett a felhatalmazásban foglaltaknak (pl. megszüntette a csoportos beszédési megbízást). Kérem, hogy ennek az ellenőrzési folyamatnak a folyamatos végrehajtásáról 90 napon belül tájékoztassa írásban a Pénzügyi Békéltető Testületet.

Továbbá a Pénzügyi Békéltető Testület a pénzügyi szolgáltatónak ajánlja, hogy a fizetésre kötelezett ügyfelek csoportos beszédési megbízásokra vonatkozó felhatalmazásaival összefüggésben – különös tekintettel a csoportos beszédési megbízás törlésére – a pénzforgalomról szóló 18/2009 (VIII.6.) MNB rendelet 37.§ (7) bekezdése szerinti PFNY 31-es számú nyomtatványt – amelynek részletes tartalmi követelményeit ugyanezen MNB rendelet 3. sz. melléklete 5. számú mintája határozza meg – alkalmazzon.

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 Psztv. rendelkezéseinek, a Pénzügyi Békéltető Testületnek nem volt hatásköre az eljárásra, 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 2011.07.22-én kelt, és ugyanezen a napon a Pénzügyi Békéltető Testülethez beérkezett kérelmével fordult a Testülethez pénzügyi jogvita rendezése érdekében. Kérelmező a kérelmében előadta, hogy 2010.09.27-én írásban közölte a bankszámláját vezető pénzügyi szolgáltató illetékes ügyintézőjével, hogy az ABC Biztosító részére havonta fizetendő életbiztosítási díjára vonatkozó csoportos beszedési megbízást meg akarja szüntetni, és kéri az annak törlését. Kérelmező beadványához csatolta azt a 2010. szeptember 27-i keltezésű írásbeli dokumentumot, amely tartalmazza az ABC Biztosító részére történő díjfizetéssel kapcsolatos beszedési megbízásának megszüntetésére (törlésére) vonatkozó kérelmét, megjegyezve, hogy álláspontja szerint ez a pénzügyi szolgáltató által kitöltött dokumentum nem hivatalos formanyomtatvány, és ezért megkérdőjelezi, hogy ez alapján egyáltalán letiltható volt-e a csoportos beszedési megbízás. A pénzügyi szolgáltató alkalmazottjának mulasztása miatt nem került sor a csoportos beszedési megbízás megszüntetésére (törlésére), ezért 2010. december 13-án 3 havi életbiztosítási díj, azaz 3 x 13.904,- Ft, mindösszesen 41.712,- Ft lett kifizetve csoportos beszedési megbízással a biztosítónak. Kérelmező álláspontja szerint, végül 2010. december 13-án készült el az a formanyomtatvány, amellyel az életbiztosítási díj megfizetésére vonatkozó csoportos beszedési megbízás letiltható volt. A letiltásra ezen a napon, 2010. december 13-án került csak sor. Kérelmező még 2011. december 13-án panasszal élt, arra hivatkozással, hogy a pénzügyi szolgáltató nem szüntette meg a csoportos beszedési megbízást a Kérelmező 2010. 09.27. napján rögzített kérelmére. A pénzügyi szolgáltató kivizsgálta a panaszt, és 2011. január 7-én kelt levelében elismerte, hogy nem került a számlavezető rendszerében rögzítésre a csoportos beszedési megbízás megszüntetése, és ezt követően a pénzügyi szolgáltató a 3 x 13.904,- Ft, mindösszesen 41.712,- Ft összeget, és annak jutalékát (3x20= 60Ft-ot) jóváírta a Kérelmező bankszámláján.

A pénzügyi szolgáltató 2011. március 3-i keltezésű levelében arról értesítette a Kérelmezőt, hogy egyeztetett az ABC Biztosító-val. A biztosító tájékoztatta a bankot arról, hogy Kérelmező kérte az életbiztosítási szerződés megszüntetését és visszavásárolta a szerződést, így a 41.712,- Ft összeget nem áll módjában a banknak visszautalni. Ezért a bank a korábban általa jóváírt 41.712 Ft-ot 2011. március 3-án visszavételezte. A pénzügyi szolgáltató ez utóbbi intézkedése miatt újabb panasszal élt a Kérelmező 2010. 03. 30-án. Az újabb panaszra 2011. április 27-én kelt levelében a pénzügyi szolgáltató úgy reagált, hogy egyrészt elutasította a 41.712,- Ft jóváírását, másrészt a visszavételezett 41.712,- Ft, és a biztosító által Kérelmező részére kifizetett 39.237,- Ft különbségét, azaz 2.475,- Ft-ot jóváírta a Kérelmező bankszámláján.

Kérelmező nem volt megelégedve ez utóbbi válasz tartalmával, ezért kérelemmel fordult a Pénzügyi Békéltető Testülethez. Kérelmében indítványozta, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület döntsön úgy, hogy a pénzügyi szolgáltató térítse meg a Kérelmező számára a 3 havi díj együttes összegét, azaz a 41.712,- Ft-ot, mert álláspontja szerint a 41.712,- Ft biztosítási díj biztosítónak történő kifizetésére azért került sor, mert elmulasztotta 2010. szeptember 27-én megszüntetni a pénzügyi szolgáltató a biztosító, mint kedvezményezett részére történő kifizetéseket lehetővé tevő csoportos beszedési megbízást. A Kérelmező 2011. augusztus 15-én beérkezett beadványában kiegészítette eredeti indítványát úgy, hogy kéri a 41.275,- Ft után 2010. december 14-től 2010. 03.02-ig a késedelmi kamatot is teljesíteni, továbbá 2010.03.02-től az „ügy zárásának napjáig” kéri a 39.237,- Ft után a késedelmi kamat kifizetését is.

A Pénzügyi Békéltető Testület a Psztv. 89. § (2) bekezdésének értelmében felszólította a pénzügyi szolgáltatót, hogy nyilatkozzon az alávetéssel és a Kérelmező kérelmében foglaltakkal kapcsolatban. A pénzügyi szolgáltató a Pénzügyi Békéltető Testülethez 2011. augusztus 18-án beérkezett válasziratában kijelentette, hogy a Pénzügyi Békéltető testület döntését kötelezőként nem fogadja el, a Testület kötelezésre vonatkozó döntésének nem veti alá magát. Továbbá a kérelemben foglalt kérelmezői igényről akként nyilatkozott, hogy az álláspontja szerint a kérelem megalapozatlan, valamint kéri, hogy a Kérelmezőnek a „fogyasztói panaszát utasítsa el a Pénzügyi Békéltető Testület”.

A kérelemben foglalt igény megalapozatlanságára irányuló álláspontjának alátámasztására a pénzügyi szolgáltató az alábbi tényállításokat adta elő, és a következő bizonyítékokat csatolta:

1. nem állította a beadványában a Kérelmező, hogy a 3 x 14.904.- Ft azaz összesen 41.712,- Ft átutalása bankhiba volt, vagyis, azt hogy az ABC Biztosító-t nem illette meg ez az összeg (pénzügyi szolgáltató álláspontja szerint a fizetés, azaz a csoportos beszédési megbízás teljesítésével kártól óvta meg a Kérelmezőt, és a pénzügyi szolgáltató elősegítette, hogy a biztosító gyorsan elszámoljon és a Kérelmező részére kifizesse a visszavásárlási összeget);
2. pénzügyi szolgáltató álláspontja szerint 2010. december 13. napját megelőzően is rendelkezett a Kérelmező megfelelő információkkal arról, hogy a Bank nem törölte a csoportos beszédési megbízást, mivel
 - a.) naprakészen kapott SMS-ben tájékoztatást a bankszámláját érintő összes tranzakcióról – a csoportos beszédési megbízások tekintetében még arról is kapott SMS értesítést, hogy a kedvezményezett szolgáltatók mikor, mekkora összegre, és a hónap melyik napjára vonatkozóan nyújtottak be csoportos beszédési megbízást a pénzügyi szolgáltatóhoz és
 - b.) pénzügyi szolgáltató havonta bankszámlakivonatot küldött Kérelmezőnek, így pl. a 2010. október 25-i keltezésű bankszámlakivonaton található az alábbi adat:
„Kiegészítő adatok:
'ABC Biz. BET fedezethiány miatt visszaküld 13.904,-',
– a Kérelmező tájékoztatásáról szóló fent meghatározott bankszámlakivonatokat a pénzügyi szolgáltató a válasziratához csatolta,
viszont sem az előbb hivatkozott sms-ek tartalmára, sem a bankszámlakivonaton közölt előbb megjelölt adatokra, információkra vonatkozóan nem tett a Kérelmező észrevételt, és ezek tartalma miatt panaszt nem emelt.
3. Pénzügyi szolgáltató szerint Kérelmezőt anyagi veszteség nem érte, éppen ellenkezőleg, úgy tekinti, hogy Kérelmező anyagi előnyre tett szert azzal, hogy a pénzügyi szolgáltató jóváírt a számára 2.475,- Ft. összeget a 3 havi díj együttes összegének azaz 41.712,-Ft-nak és a biztosító által kifizetett 39.237,-Ft visszavásárlási összegnek a különbözetét, és kifizette a megbízás 3 havi jutalékát is azaz $3 \times 20 = 60,-$ Ft-ot, elismerve ezzel, hogy nem teljesítette teljeskörűen a Kérelmezőnek a 2010. szeptember 27-i csoportos beszédési megbízások törlésére vonatkozó kérelmét, és ezért írta jóvá a csoportos beszédési megbízások jutalékainak (3×20 Ft= 60,- Ft) összegét is Kérelmező részére.

A Pénzügyi Békéltető Testület 2011. szeptember 1. napjára meghallgatást tűzött ki az ügyben. A meghallgatáson személyesen megjelent a Kérelmező, és a pénzügyi szolgáltató jogi képviselője is. Mivel az eljáró tanács egyezségi kísérletére a felek nem kötöttek egyezséget, az eljáró tanács tagjai több kérdést tettek fel a Kérelmezőnek és a pénzügyi szolgáltatónak, valamint magyarázatot kértek a kérelemben, kérelmet kiegészítő beadványban és a válasziratban foglaltakra, azért, hogy a bizonyítási eljárást teljes körűen le tudják folytatni.

Ezután az eljáró tanács a vitás ügygel kapcsolatos vizsgálatainak eredményét a következők szerint összegezte:

- a Pénzügyi Békéltető Testület megállapítja, hogy a pénzügyi szolgáltató nem teljesítette a pénzforgalom lebonyolításáról szóló, 18/2009 (VIII.6.) MNB rendelet 37.§ (2) bekezdésében foglalt két kötelezettségét, mert egyrészt a vitás ügy tárgyát képező csoportos beszédési megbízás megszüntetésére vonatkozó, 2011. szeptember 27-i Kérelmezői írásbeli bejelentés ellenére elmulasztotta megszüntetni és törölni a csoportos beszédési megbízást, másrészt az előbb hivatkozott mulasztás miatt elmaradt a pénzügyi szolgáltató részéről a kedvezményezett ABC Biztosító (a továbbiakban: biztosító) tájékoztatása is a csoportos beszédési megbízás megszüntetéséről. Ez utóbbi mulasztásnak köszönhetően a biztosító nem tudta értesíteni az intézkedés tudomásulvételéről illetve visszautasításáról sem a Kérelmezőt, sem a pénzügyi szolgáltatót, és ennek egyenes következménye volt, hogy a biztosító részére 2011. december 13-án a meg nem szüntetett csoportos beszédési megbízás miatt kifizetésre került három havi életbiztosítási díj, mindösszesen 41.712,- Ft;
- megalapozott a Kérelmező igénye, mert maga a pénzügyi szolgáltató is elismeri, hogy elmulasztotta a csoportos beszédési megbízás megszüntetését (törlését), e tény a Kérelmező mindkét panaszára írt válaszában elismeri, és a meghallgatáson is elismerte, a törlésre (megszüntetésre) még 2010. szeptember 27-én adott megbízást a Kérelmező ennek ellenére csak 2010. december 13-án lett megszüntetve a megbízás,

- az eljáró tanács álláspontja szerint a Kérelmező, a pénzügyi szolgáltató által kiállított irat aláírásával megszüntette a csoportos beszédési megbízást, azt a pénzügyi szolgáltató átvette tőle 2011. szeptember 27-én, és az átvétel napján (azaz 2011. szeptember 27-én) érkezett bélyegzővel látta el. A Pénzügyi Békéltető Testület szerint további jogcselekmény nem kellett a csoportos beszédési megbízás megszüntetésének érvényességéhez és hatályosságához, így tehát nem kellett ahhoz a megszüntetés tényének a pénzügyi szolgáltató nyilvántartó rendszerében történő rögzítése sem. Tehát a rögzítés hiánya nem teszi hatálytalanná a megszüntető nyilatkozatot,
- ha a pénzügyi szolgáltató a csoportos beszédési megbízás 2010. szeptember 27. napján történő törlését nem mulasztotta volna el, akkor ezzel összefüggésben valószínűleg teljesítette volna a hivatkozott MNB rendelet 37.§ (2) bekezdésében rögzített második kötelezettségét is, azaz a megszüntetés tényéről vélhetőleg – a csoportos beszédési megbízás megszüntetéséről a kedvezményezett számlavezető pénzforgalmi szolgáltatója útján – értesítette volna a csoportos beszédési megbízás kedvezményezettjét: a biztosítót,
- a Kérelmező által kifogásolt dokumentum, a pénzügyi szolgáltató hibája miatt nem határozza meg teljesen egyértelműen, hogy a Kérelmezőnek az ABC Biztosító kedvezményezett részére kiállított bankszámlái közül, konkrétan melyikről kell megszüntetni a csoportos beszédési megbízást, ebben a tekintetben tehát megalapozott az a Kérelmezői állítás, hogy a dokumentum – a pénzügyi szolgáltató hibája miatt – nem volt teljesen alkalmas a csoportos beszédési megbízás megszüntetésére,
- a pénzügyi szolgáltató azon érvelése, hogy még 2010. december 13. előtt tudomást szerzett a Kérelmező sms-értesítések és bankszámlakivonatok révén arról, hogy nem történt meg a csoportos beszédési megbízás megszüntetése, és ezt meg kellett volna reklamálnia az alábbi indokok miatt indifferens az ügy elbírálása szempontjából:
 - a.) a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény 4.§ (4) bekezdésének második mondata szerint: „(4).....Saját felróható magatartására előnyök szerzése végett senki sem hivatkozhat.....”Az eljáró tanács megállapította, hogy a pénzügyi szolgáltató megszegte a csoportos beszédési megbízás megszüntetésére vonatkozó kötelezettségét, és ez a mulasztás neki felróható. Az idézett jogszabályhely alapján ezért nem hivatkozhat erre előnyök szerzése végett, vagyis neki kell viselnie a mulasztásának következményeként a Kérelmezőt ért, 2010. december 13-án bekövetkezett kárt, azaz a 3 havi díjnak a csoportos beszédési megbízás megszüntetése hiányából fakadó megtérítési kötelezettségét;
 - b.) pénzügyi szolgáltatónak a csoportos beszédési megbízásokkal kapcsolatos bankszámla műveleteinek belső ellenőrzése folytán 2011. szeptember 27. és 2011. december 13. közötti időszakban legalább egyszer észlelnie kellett volna, hogy elmulasztotta törölni a csoportos beszédési megbízást, továbbá, mivel ez egy igen súlyos kötelezettségszegés, ha időben észleli a mulasztást, az észlelés napján haladéktalanul (azonnal) ki kellett volna javítania ezt a hibát a csoportos beszédési megbízás törlésével, erre viszont nem került sor a megjelölt időszakban, (ha sor került volna rá, nem emeli le a csoportos beszédési megbízással a három havi megbízási díjat a biztosító 2010. december 13-án);
 - c.) Kérelmező 2010. december 13-ig és utána sem lett külön írásbeli levélben tájékoztatva a pénzügyi szolgáltató részéről a csoportos beszédési megbízás megszüntetésének elmulasztásáról. Mivel az sms-szolgáltatásért ő külön fizetett, ha nem igényelte volna ezt a szolgáltatást, akkor nem kapott volna sms-értesítőket, továbbá az a tény, hogy nem reklamált illetve nem emelt panaszt ezen sms-ek tartalma miatt, nem róható fel neki, hiszen olyan üzenetet is kapott sms-ben, hogy nem teljesült a biztosító várható díj beszédése. Arra nem tért ki az sms, hogy konkrétan miért nem teljesült a beszédés. A pénzügyi szolgáltató arra is hivatkozott, hogy a havi bankszámlakivonatok is tartalmazták, hogy a biztosító a csoportos beszédési megbízás megszüntetése miatt le kívánta venni a havi életbiztosítási díjat Kérelmezőtől és ezt csak fedezethiány miatt nem tudta megtenni. Ezzel kapcsolatosan az eljáró tanács kiemeli, hogy a pénzügyi szolgáltató nem bizonyította, hogy az általa becsatolt bankszámla-értesítőket ténylegesen megkapta-e a Kérelmező (azaz ezen értesítők kézbesítve lettek nek). Egyébként a Pénzügyi Békéltető Testület szerint a részéről az sms-értesítők tartalma miatti vagy bankszámlakivonatok tartalma miatti esetleges reklamáció hiánya, legfeljebb a pénzügyi szolgáltatóval történő együttműködési kötelezettség enyhe fokú megsértéseként volna értékelhető, és ehhez képest az ABC Bank pénzügyi szolgáltatónak vitás ügyben tapasztalt többszörös súlyos mulasztása jóval szigorúbban megítélendő kötelezettségszegés, arra is

tekintettel, hogy a pénzügyi szolgáltató egyik alaptevékenysége a csoportos beszedési megbízás létrehozása, teljesítése, megszüntetése;

d.) Egészen 2010. december 13-ig nem érte kár a Kérelmezőt, azaz nem lett csoportos beszedési megbízással levonva a bankszámlájáról a három havi életbiztosítási díj, így megalapozottan következethetett arra, hogy azért nem teljesült a csoportos beszedési megbízás 2011. október és november hónapok során mert ő megszüntette azt, azaz jogszerűen (megalapozottan) következethetett arra, hogy a pénzügyi szolgáltató még 2011. szeptember 27-én megszüntette a csoportos beszedési megbízást.

- A meghallgatáson a pénzügyi szolgáltató becsatolt egy 2011. február 24-i keltezésű, az ABC Biztosító-tól kapott levelet (másolatban), és erre hivatkozva azt állította, hogy a biztosító az általa kifizetett visszavásárlási összeget, a 2010. december 13-án - a pénzügyi szolgáltató mulasztása folytán - kifizetett biztosítási díjak figyelembevételével állapította meg. Az eljáró tanács álláspontja szerint ennek a levélnek a szövege nem egyértelmű, nem derül ki belőle, hogy konkrétan mikor befizetett, mely időszak(ok)ra vonatkozó díjakról van szó, és pontosan az sincs megjelölve, hogy egyáltalán életbiztosítási díjak kifizetésére kíván-e a biztosító utalni, így úgy tekinti, hogy a pénzügyi szolgáltató nem tudta hitelesen érdemlően bizonyítani ezt a nézetét.

A jelen ajánlás kibocsátásával a Pénzügyi Békéltető Testület segítséget kíván nyújtani a pénzügyi szolgáltató részére ahhoz, hogy a csoportos beszedési megbízásokkal kapcsolatos bankszámlaműveletek teljesítését időben ellenőrizze (lásd az ajánlás rendelkező részét), és így pl. a csoportos beszedési megbízások megszüntetését is ellenőrizze utólag, valamint ha hibát észlelt annak haladéktalan kijavításával az ügyfeleket egy potenciálisan bekövetkező negatív jogkövetkezménytől – különösen káreseménytől – megóvja, illetve ha már ilyen káresemény beállt, annak következményeit enyhítse.

A leírtak alapján a Pénzügyi Békéltető Testület a rendelkező részben foglaltak szerint határozott. A fentiek alapján az eljáró tanács ajánlást adott ki.

Budapest, 2011. szeptember 13.

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

Felföldi Ágnes s.k.,
eljáró tanács tagja

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