

## **A-PBT-A-523/2012. Ajánlás**

A Pénzügyi Békéltető Testület K.I.T-nek (a továbbiakban: Kérelmező) az ABC Biztosító (a továbbiakban: Pénzügyi szolgáltató) ellen benyújtott, a Pénzügyi Békéltető Testülethez 2012. február 17-én érkezett kérelmére indult pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásában a 2012. március hó 21. napjára kitűzött meghallgatáson az alábbi

### **AJÁNLÁST**

hozta:

A Pénzügyi Békéltető Testület felhívja a Pénzügyi szolgáltatót, hogy a Kérelmező xxx számú életbiztosítási szerződés megszüntetése ügyében 2011. december 2. napjától a kifizetés napjáig a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (továbbiakban: Ptk.) 301. § (1) bekezdése alapján a kifizetett visszavásárlási összeg után a késedelmi kamatot fizesse meg.

A Pénzügyi Békéltető Testület felhívja a Pénzügyi szolgáltatót és a Kérelmezőt, hogy a jelen ajánlás végrehajtásáról az ajánlás kézhezvételét követő 60 napon belül írásban tájékoztassák a Testületet.

Az ajánlás ellen fellebbezésnek helye nincs, azonban annak kézhezvételétől számított 15 napon belül hatályon kívül helyezése kérhető a Fővárosi Törvényszéktől, ha a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény 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 Törvényszéktől, 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 döntését a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény (a továbbiakban: Pszvtv.) 94. §-ának b) pontja, 97. §-a, valamint 100. §-ának (1) bekezdése alapján hozta meg.

### **INDOKOLÁS**

A Kérelmező 2012. február 17-én fordult a Pénzügyi Békéltető Testülethez sérelmezve életbiztosítási szerződése kifizetésének indokolatlan elhúzódsát, amelyre tekintettel kérte, hogy a Pénzügyi szolgáltató már teljesített kifizetését 4 millió forintra egészítse ki.

A kérelemben ismertetett tényállás szerint a Kérelmező 2001. június 1-jei kockázatviselési kezdettel folyamatos, havi díjfizetésű, xxx életbiztosítási szerződést kötött 16 éves időtartamra, 2017. június 1-jei lejáráttal. A Kérelmező biztosítási szerződésének visszavásárlását kezdeményezte 2011. november 4-én, amely igénybejelentés 2011. november 8-án érkezett be a Pénzügyi szolgáltatóhoz. Ezt követően a Pénzügyi szolgáltató levelében kérte a Pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2007. évi CXXXVI. törvényre (továbbiakban: Pénzmosási törvény) hivatkozva az ügyfél-átvilágítást, mivel a várható kifizetés meghaladta a 3.600.000,- Ft-ot. A Kérelmező előadta, hogy 2011. november 17-én felkereste a Pénzügyi szolgáltató xxx irodáját és ott kitöltötte az ügyfél-átvilágítási adatlapot. A kérelemhez csatolt levelek szerint a Pénzügyi szolgáltató az xxx irodában leadott adatlapot nem fogadta el, utalva arra, hogy az értékesítési ügynökség nem végezhet azonosítást, továbbá arról tájékoztatta a Kérelmezőt, hogy lehetőség van kárszakértő kirendelésére, aki elvégzi azt. A Kérelmező előadta, hogy kárszakértő eljárását nem kérte, és nem értette, mivel nem keletkezett semmilyen kára. Közölte, hogy telefonon többször reklamált a kifizetés elhúzódsá miatt. A Pénzügyi szolgáltató kárszakértője végül 2011. december 14-én az azonosítást elvégezte. A Kérelmező kérelmében sérelmezte a Pénzügyi szolgáltató eljárását. Véleménye szerint az átvilágítást végző szakértő eljárásba történt bevonásával a Pénzügyi szolgáltató a kifizetést késleltette, időhúzási technikának nevezte. Úgy vélte, hogy a Pénzügyi szolgáltatótól elvárható az ügyfélbarát, gyors, szakszerű ügyintézés. A Kérelmező sérelmezte továbbá azt is, hogy a 2011. december 27-én számlájára átutalt 3.748.071,- Ft nem érte el a biztosítás szerződés időtartama alatt az általa összesen befizetett 3.903.840,- Ft biztosítási díjat, habár a Pénzügyi szolgáltató értesítő leveleiben folyamatosan arról tájékoztatta, hogy az általa választott belföldi értékpapír befektetése igen kedvező

hozamot ért el. A Kérelmező a Pénzügyi szolgáltató marasztalását kérve kérte, hogy a késedelmes kifizetésre tekintettel minden kárát, sérelmét orvosolja a pénzügyi szolgáltató a már teljesített kifizetést 4 millió forintra kiegészítve.

A Pénzügyi szolgáltató válasziratóban előadta, hogy a Kérelmező visszavásárlási igénye 2011. november 8-án érkezett be hozzá. Előadta, hogy a kifizetés várható összege meghaladta a 3.600.000,- Ft-ot, emiatt további iratbekérés vált szükségessé. Telefonon keresztül a Kérelmezővel nem sikerült kapcsolatba lépnie, így 2011. november 14-én kelt levelében tájékoztatta a Kérelmezőt a kifizetéshez szükséges teendőkről, amelyben jelezte, hogy a pénzmosás megelőzéséről és megakadályozásáról szóló előírások miatt ügyfél-átvilágítás lefolytatása szükséges. Ennek során adatlap kerül kitöltésre, majd az átvilágítást végző személy (kárszakértő vagy az ügyfélszolgálati iroda ügyintézője) az igénybejelentő személyi igazolványának és lakcímkártyájának ellenőrzésével igazolja az adatokat. Válasziratóban nem vitatta, hogy 2011. december 1-jén az xxx Ügynökség munkatársa által elvégzett személyazonosítást tartalmazó irat hozzá megérkezett. Közölte, hogy az xxx Ügynökség igazolását az érvényben lévő Pénzmosási szabályzata alapján nem tudta elfogadni. Hivatkozott arra, hogy a visszavásárlási összeg kifizetése a Pénzügyi szolgáltatót terheli, tehát az azonosítási kötelezettség is őt terheli. Előadta, hogy 2011. december 8-án a Kérelmező telefonon jelezte, hogy kéri kárszakértő közreműködését az azonosításban, amely meg is történt. Az adatlap 2011. december 14-én érkezett be hozzá, majd a visszavásárlási összeg átutalása az irat beérkezésétől számított 15 napon belül, 2011. december 27-én megtörtént.

A Pénzügyi szolgáltató a visszavásárlási összeg összegszerűsége kapcsán előadta, hogy a Pénzügyi szolgáltató kifizetése nem hasonlítható össze a banki megtakarítással, betéttel, hiszen a díjjal fedezett tartamra a megtakarításon túl a biztosító kockázatviselése is fennállt. A Pénzügyi szolgáltató a szolgáltatások fedezetére kockázati díjat és a biztosítás működéséhez szükséges költségeket számol el. A levonandó költségek fajtáit, mértékét és a levonás módját a biztosítás különös feltételeinek Függeléke tartalmazza, amelyről az ügyfél az évenkénti indexértesítő levélben tájékoztatást kapott.

A Pénzügyi Békéltető Testület a Kérelmező és a Pénzügyi szolgáltató között kialakult pénzügyi fogyasztói jogvitában 2012. március 21. napján meghallgatást tartott. A Kérelmező a meghallgatáson a szabályszerű értesítés ellenére nem jelent meg.

A Pénzügyi szolgáltató a meghallgatáson előadta, hogy a Kérelmező első igénybejelentésére telefonon keresztül került sor. Álláspontja szerint együttműködési kötelezettségének eleget tett azzal, hogy a Kérelmezőt tájékoztatta arról, hogy a kárszakértőnél vagy ügyfélszolgálati irodában van lehetősége a szükséges pénzmosás elleni nyilatkozat kitöltésére. A meghallgatáson előadta továbbá, hogy a Kérelmező azáltal, hogy az ügyfél-átvilágítás során nem az általa felkínált lehetőségekkel élt, megszegte a Ptk. 4. § (1) bekezdésében foglalt együttműködési kötelezettségét. A meghallgatáson rögzítette, hogy az értékesítési ponton dolgozó, az átvilágítást elvégző xxx csoporthoz tartozó személy a Pénzügyi szolgáltatóval megbízási jogviszonyban áll.

Az eljáró tanács a rendelkezésre álló dokumentumok, valamint a Pénzügyi szolgáltató által a meghallgatáson előadottak alapján az alábbi döntést hozta.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa a pénzügyi fogyasztói jogvita tényállását értékelve arra az álláspontra jutott, hogy a Kérelmező kérelme részben alapos.

Az eljáró tanács a pénzügyi szolgáltató által becsatolt elszámolást ellenőrizve megalapozottnak elfogadta a Pénzügyi szolgáltató által kifizetett visszavásárlási összeg összegszerűségét. Az eljáró tanács megállapította, hogy a Kérelmező részére megfizetett összeg megfelelt a szerződési feltételeknek.

Az eljáró tanács ugyanakkor a visszavásárlási összeg kifizetésével kapcsolatban ismertté vált eljárást értékelve arra az álláspontra helyezkedett, hogy a Kérelmező kellő alappal feltételezhette, hogy a Pénzügyi szolgáltató értékesítési pontján elvégzett ügyfél-átvilágítással eleget tett a Pénzügyi szolgáltató által kért felhívásnak, amely feltétele volt a visszavásárlási összeg kifizetésének.

Ptk. 220. § (1) bekezdése szerint „áru adásvételével vagy egyéb szolgáltatás nyújtásával rendszeresen foglalkozó jogi személynek az ügyfélforgalom számára nyitvaálló helyiségeiben dolgozó alkalmazottat és tagot - amennyiben jogszabály eltérően nem rendelkezik, vagy a körülményekből más nem következik - az ott szokásos szerződések megkötésénél és lebonyolításánál a jogi személy képviselőjének kell tekinteni”. A Ptk. 220. § (2) bekezdése alapján „az alkalmazott és a tag jogkörének korlátozása harmadik személlyel szemben hatálytalan, kivéve, ha a korlátozásról tudott vagy tudomást szerezhetett volna”.

A Polgári törvénykönyv magyarázata alapján az alkalmazott fogalma alatt nemcsak a jogi személy alkalmazottját vagy tagját, hanem minden olyan személyt képviselőnek kell tekinteni, aki az ott szokásos szerződések megkötésénél, lebonyolításánál közreműködik. Az eljáró tanács megállapította, hogy a

Kérelmező által személyazonosítás érdekében felkeresett xxx felirattal – amelyet az interneten keresztül az eljáró tanács ellenőrzött – ellátott iroda az ügyfélforgalom számára megnyitott hely volt, amelynek kapcsán a Kérelmező nem feltételezhette, hogy az ott dolgozónak nincs jogosultsága elvégezni az ügyfél azonosítást. Az értékesítési irodában ilyen tájékoztatást nem adtak. Az xxx Ügynökség az azonosítást elvégezte, annak elvégzését nem utasította vissza. Mindez alátámasztotta, hogy a Kérelmező kellő alappal vélhette, hogy az azonosítást elvégezte, annak elvégzésére az xxx Ügynökség jogosult.

Az eljáró tanács szerint a Pénzügyi szolgáltató levelében nem tájékoztatta a Kérelmezőt arról, hogy a személyazonosítást csak és kizárólag a Pénzügyi szolgáltató alkalmazottja vagy a kárszakértő végezheti el. A Pénzmosási törvény nem rendelkezik arról, hogy a Pénzügyi szolgáltató mely egysége végezheti el az azonosítást, azt belső eljárási rend írja elő, amelyet a Kérelmező nem ismerhetett.

A Ptk. 220. § (2) bekezdése alapján a Kérelmezővel szemben hatálytalan volt az a belső ügyrendben rögzített korlátozás, miszerint az ügyfél-azonosítást csak a Pénzügyi szolgáltató bizonyos egységei végezheték el, mivel azt az xxx Ügynökség nem közölte, és a Pénzügyi szolgáltató levele sem volt e tekintetben egyértelműen kizárólagos.

Az eljáró tanács egyúttal megjegyzi, hogy a Pénzügyi szolgáltató által becsatolt személyazonosításról szóló adatlap sem rögzíti, hogy az ellenőrzést végző személy milyen minőségben járt el. Mindezekre tekintettel az eljáró tanács megítélése szerint a Pénzügyi szolgáltató magatartása szembehelyezkedik a Ptk. 220. § (1) és (2) bekezdésekben foglaltakkal, valamint a Ptk. 4. § (1) és 277. § (4) bekezdésében rögzített együttműködési kötelezettség előírásával, amelyek miatt kellő alappal nem hivatkozhat arra, hogy a Kérelmező nem megfelelően járt el.

A fent előadottak alapján az eljáró tanács véleménye szerint a Kérelmezőnél 2011. november 17-én elvégzett ügyfél-azonosítás a Pénzügyi szolgáltatónál elvégzett azonosításnak tekinthető, amely időpont figyelembe vételével a Pénzügyi szolgáltatónak a szerződési feltételek alapján a visszavásárlási összeget késedelem nélkül 2011. december 1-jén teljesítenie kellett volna. Miután a Pénzügyi szolgáltató az említett időpontban a visszavásárlási összeget nem fizette ki, késedelembe esett. Az eljáró tanács szerint a Pénzügyi szolgáltató a Ptk. 301. § (1) bekezdés alapján a rendelkező részben foglaltak szerint a visszavásárlási összeg késedelmi kamatát megfizetni tartozik.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa a rendelkezésre álló iratok alapján a Kérelmező késedelmi kamatot meghaladó igényét nem találta megalapozottnak.

A fentiek alapján az eljáró tanács a rendelkező rész szerinti ajánlást adta ki.

A Pénzügyi Békéltető Testület felhívja a Pénzügyi szolgáltatót és a Kérelmezőt, hogy a jelen ajánlás végrehajtásáról az ajánlás kézhezvételét követő 60 napon belül írásban tájékoztassák a Testületet.

Budapest, 2012. április 04.

Trencséniné dr. Molnár Ágnes s.k.,  
az eljáró tanács elnöke

dr. Nagy Szabolcs s.k.,  
az eljáró tanács tagja

Elek Mariann s.k.,  
az eljáró tanács tagja