



# JELENTÉS A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET ÉVES TEVÉKENYSÉGÉRŐL



2020



# **JELENTÉS A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET ÉVES TEVÉKENYSÉGÉRŐL**

**2020**

Kiadja: Magyar Nemzeti Bank

Felelős kiadó: Hergár Eszter

1054 Budapest, Szabadság tér 9.

[www.mnb.hu](http://www.mnb.hu)

ISSN 2630-9548 (nyomtatott)

ISSN 2631-1445 (on-line)

# Tartalom

<b>Elnöki előszó</b>	5
<b>I. Működés</b>	7
1. A Testület működése, szervezet és irányítás	7
2. Jogszabályi környezet és a Működési Rend	9
3. Ügytípusok, eljárások	12
4. A belföldi kapcsolatok	15
5. Nemzetközi kapcsolatok	17
<b>II. Eljárások, eredmények</b>	20
1. Az általános ügyek számokban	20
2. A kérelmek benyújtásának módja	21
3. A kérelmezők lakóhely szerinti megoszlása	22
4. A fogyasztói jogvitákban érintett szolgáltatók	23
5. Kérelemmel érintett termékek	25
6. A befogadási arány alakulása	26
7. Az érdemi elbírálásra nem alkalmas ügyek	27
8. Az érdemi elbírálást követően lezárt ügyek eredményei	28
9. Jogorvoslati lehetőségek, a határozatok bírósági megtámadása	31
10. A meghallgatások száma	33
11. Átlagos ügyintézési idő	33
12. Az elszámolási és forintosítási ügyek alakulása	34
<b>III. Szektoronkénti elemzés</b>	35
1. A pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos jogviták	35
1.1. Hitel- és pénzkölcsönnyújtás	36
1.1.1. Jelzáloghitel	36
1.1.2. Személyi kölcsön	40
1.1.3. Gépjárműhitel	42
1.1.4. Folyószámlahitel	43
1.1.5. Áruhitel	44
1.1.6. Moratóriummal (fizetési haladék) kapcsolatos igények	45
1.2. A pénzforgalommal kapcsolatos szolgáltatások	48
1.2.1. Fizetési számla	48
1.2.2. Betéti (debit) kártya	51
1.2.3. Hitelkártya	52



1.2.4. Széchenyi Pihenőkártya (SZÉP Kártya)	54
1.2.5. Jóvá nem hagyott fizetési műveletek	54
1.3. Betét	56
1.3.1. Hagyományos betét és takarékbetét	56
1.3.2. Lakás-előtakarékossági betét	57
1.4. A pénzügyi méltányossági ügyek	61
1.5. Követeléskezelőkkel szembeni ügyek	64
2. Tőkepiaci szolgáltatásokkal kapcsolatos jogviták	66
3. Biztosítási szolgáltatásokkal kapcsolatos jogviták	68
3.1. A nem-életbiztosítási ághoz tartozó ügyek	70
3.1.1. Lakásbiztosítás	71
3.1.2. Gépjármű-biztosítás	73
3.1.3. Baleset- és betegségbiztosítás	75
3.1.4. Egyéb nem életbiztosítások	76
3.2. Életbiztosítások	77
3.2.1. Hagyományos életbiztosítás	78
3.2.2. Befektetési egységekhez kötött életbiztosítás	79
3.2.3. Nyugdíjbiztosítás	80
4. A pénztári szolgáltatásokkal kapcsolatos jogviták	80
4.1. Egészségpénztár	81
4.2. Önkéntes nyugdíjpénztár	82
<b>IV. A határon átnyúló pénzügyi jogviták</b>	<b>84</b>
<b>V. Az Online Vitarendezési Platformon bonyolított ügyek</b>	<b>86</b>
<b>VI. Az elszámolási ügyek</b>	<b>88</b>
<b>Ábrák jegyzéke</b>	<b>89</b>
<b>Mellékletek</b>	
1. számú melléklet: A Pénzügyi Békéltető Testület Működési Rendje	90
2. számú melléklet: A 2020-ban bonyolított eljárásokkal érintett pénzügyi szolgáltatók	172
3. számú melléklet: A Magyar Nemzeti Bank partnereiként működő Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodák elérhetősége	177

# Elnöki előszó



A 2020. év sok szempontból különleges volt és nagyban eltért minden korábbi évtől. A Testület működésének tizedik évében a világvárvány határozta meg az életünket csakúgy, mint minden más szervezet és személy életét is a világban. A hirtelen és váratlanul ránk tört változás egy olyan átállásra készítetett bennünket, melyet korábban még nem éltünk meg. A Magyar Nemzeti Bank épületeibe történő belépés tilalma és a járvány hatásainak csökkentése érdekében elrendelt kormányzati intézkedések időlegesen arra kényszerítettek bennünket, hogy az eljárásaink egyik nagy előnyét jelentő személyességet feladva írásbeli eljárással rendezzük ügyfeleink jogvitáit. Március és július között néhány hónapon át nem volt meghallgatás, az ügyintézés postai úton történő írásbeli kommunikációval zajlott. Ez sok szolgáltatónál nehézséget, több esetben átmeneti fennakadást okozott és kérték, hogy teremtsük meg a velük való kommunikáció digitális, azaz nem papír alapú lehetőségét. A megoldáson augusztustól elkezdtünk dolgozni és a 2021. évet már ilyen módon indítottuk.

A 2020. év folyamán 2989 új ügy érkezett. Az év első napján még folyamatban volt 669 ügygel együttesen így 3658 ügygel foglalkoztunk. Az érdemi elbírálásra alkalmas kérelmek aránya 80,2 százalék volt. Kérelmeiket legtöbbször továbbra is postai úton vagy a személyes ügyfélszolgálatunkon keresztül juttatták el hozzánk, ugyanakkor megnőtt az elektronikus úton beadott kérelmek száma. A legtöbb kérelmezőnk ebben az évben is Közép – Magyarország területén élő honfitársunk volt, őket az Észak-alföldi régió lakosai követték.

A kérelmezők többségükben pénzügyi szolgáltatásokkal összefüggő ügyekkel kapcsolatos jogvitáik miatt kérték segítségünket, ezen belül is legtöbbször hitelintézetekkel szemben próbáltak igényt érvényesíteni, legnagyobb részben a hitel- és pénzkölcsön nyújtás pénzügyi szolgáltatással kapcsolatban. A méltányossági kérést tartalmazó kérelmezői igények 93 százaléka is a pénzügyi szolgáltatásokat érintette. A biztosításokkal összefüggő jogviták arányában és darabszámában kis mértékű csökkenés történt. Mint korábban is, elsősorban a kötelező gépjármű felelősségbiztosítások és a vagyoni károk vitás ügyei kerültek a Testület elé. A befektetési szolgáltatásokkal és a pénztárakkal kapcsolatos viták száma ez évben sem volt jelentős, az előző évihez képest azonos mérték volt tapasztalható.

A Testület 606 esetben hagyott jóvá egyezségeket, 25 kötelezést és 6 ajánlást hozott. Ebben az évben is dicsérendő volt a legtöbb szolgáltató egyezségekre való hajlandósága. A Testület által jóváhagyott egyezségeken túl további 303 megállapodás született, ezeknél az ügyeknél a felek az eljárás megszüntetését kérték. 92 ügyben vonták vissza a kérelmezők kérelmüket a szolgáltatóval történő további egyeztetés érdekében, reményeink szerint szintén egyezségeket létrehozva.

Köszönöm minden pénzügyi szolgáltatónak és kérelmezőnek, hogy partner volt egyezség megkötéséhez. Bízom benne, hogy minden egyezséggel sikerül hozzájárulnunk szolgáltató és ügyfele között a hosszú távú és kölcsönösen előnyös partneri kapcsolat fenntartásához.

dr. Kovács Erika  
elnök  
Pénzügyi Békéltető Testület

# I. Működés

## 1. A TESTÜLET MŰKÖDÉSE, SZERVEZET ÉS IRÁNYÍTÁS

A pénzügyi békeltetés életre hívásának gondolata többek között annak érdekében fogalmazódott meg, hogy a pénzügyi szolgáltatók ügyfelek számára fórumot teremtsen jogviták rendezésére és segítséget nyújtson egyezség létrehozatala céljából szakmailag jól felkészült, tapasztalt, a pénzügyekben jártas jogászok és közgazdászok közreműködésével, egyszerű, gyors és költségkímélő eljárásban. A Magyar Nemzeti Bank jóvoltából olyan fórum áll rendelkezésre, ahol a felek személyesen is találkozhatnak egymással, szabad belátásuk szerint fejthetik ki véleményüket, mondhatják el a leírtakhoz képest az ügyvel összefüggő mondanivalójukat és egyezséget köthetnek akár a Testület által jóváhagyva, akár közvetlenül is.

A Testület tevékenységének célja a pénzügyi szervezetek által nyújtott szolgáltatásokat igénybe vevők jogos érdekeinek védelme és a pénzügyi közvetítőrendszerrel szembeni közbizalom erősítése. A jogos érdek fontos szempont, ugyanis ennek megítélése képezi alapját a Testület döntéseinek, de magának a békeltetésnek is.

A Testület minden eszközzel próbálja gyorsítani az eljárásait. Folyamatos informatikai fejlesztéseket hajt végre ügynyilvántartó rendszerében, annak funkcióit bővítve. A meghallgatások alkalmával az ügyfelek kézhez kapják azokat az okiratokat (jegyzőkönyv, egyezséget jóváhagyó és egyéb határozatok), melyek az eljárás eredményeként keletkeznek, megtakarítva ezzel a postázás időigényét és költségét. Az egy ügyre fordított időigény attól függő, hogy milyen esély lehet egyezség megkötésére. A cél nem az, hogy a Testület úgynevezett saját jogú döntéseket – így kötelezést vagy ajánlást – hozzon, hanem az, hogy a felek maguk jussanak el a konszenzusig és hozzák létre azt olyan tartalommal, ami nekik a lehető legjobb.

### Az elnök

A Testületet a törvény szerint hat évre kinevezhető elnöke képviseli a Magyar Nemzeti Bank szervezetén belül és kívül, gondoskodik annak jogszerű működéséről, irányításáról. Mandátumának lejáta után hat évre újra kinevezhető akár többször is. Ez történt 2020. február 10-én, amikor a korábbi elnök újabb hat évre kapott mandátumot. Az elnököt az Magyar Nemzeti Bank elnöke nevezi ki és gyakorolja fölötté a munkáltatói jogokat. Megbízata és az MNB-vel fennálló munkaviszonya megszűnhet a megbízatai időtartam elteltével, lemondással, felmentéssel, összeférhetlenségének kimondásával, illetve halálával. Az elnököt az MNB elnöke felmentheti, ha olyan magatartást tanúsított, amely az MNB rendeltetésszerű működését akadályozta, illetve, ha száznyolcvan napon túl nem képes eleget tenni a megbízatásából eredő feladatainak. Az elnök törvényben meghatározott feladatainak ellátása során nem utasítható.

A Testület működésének rendjét a honlapon közzétett elnöki utasításban az elnök határozza meg, ő jogosult megállapítani a belső működés 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 általában csak utólag ismeri meg. Gondoskodik az ügyteher osztályok 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 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.

Az elnök közvetlen jogokat gyakorol a hivatalvezető és az osztályvezetők munkaköri feladatainak teljesítése és a Testülethez tartozó valamennyi munkatárs vonatkozásában is. Biztosítja és biztosítja az operatív működés szakmai, technikai és tárgyi feltételeit, évenként javaslatot tesz a Testület feladataihoz mért szükséges létszámára. Meghatározza a meghallgatási szünetek időpontját és időtartamát, megállapítja a szabadságok kiadásának rendjét. Az elnököt akadályoztatása esetén a hivatalvezető helyettesíti.

## A hivatal

A hivatal biztosítja a testületi működés teljes adminisztrációját. Magába foglalja a hivatalvezetőt, a jogi referens, a békéltetési szakértőt, a szóvivőt és az asszisztens munkakörökben foglalkoztatott munkatársakat. A hivatalt a hivatalvezető vezeti, aki az elnököt távollétében helyettesíti, gondoskodik az adminisztratív feladatok időben történő ellátásáról, a helyettesítések megszervezéséről, kiszignálja az ügyeket az osztályokra, lehetőség szerint gondoskodva az ügyteher osztályok közötti egyenlő eloszlásáról, működteti az ügynyilvántartó rendszert, vezeti az irattározást, gondoskodik az iratminták meglétéről és naprakész állapotban tartásáról. A peres eljárásokkal összefüggésben kapcsolatot tart a Hatósági perképviselési főosztállyal, gondoskodik az adatszolgáltatásról. Kapcsolatot tart más békéltető testületekkel, az MNB fogyasztóvédelmi hatósági területeivel és a Testület ügyfélszolgálatát is ellátó Ügyfélszolgálati Információs Központtal.

A hivatal az osztályok, így az eljáró tanácsok tagjainak munkáját segíti, végzi a tevékenységhez szükséges adminisztrációt, munkatársai részt vesznek a Testület működtetésével kapcsolatos egyéb feladatokban is. A beérkezett kérelmeket a hivatal hatáskör szempontjából vizsgálja. Amennyiben a Testület hatáskörének hiánya a kérelem tartalma alapján hiánypótlás nélkül megállapítható, a kérelmet hatáskör hiányában elutasítja. Az elutasító határozatot az elnök, a hivatalvezető vagy egy osztályvezető írja alá. Amennyiben a hatáskör hiánya hiánypótlás nélkül nem állapítható meg, a hivatal vezetője az ügyet valamely osztályra szignálja. A hivatal feladata a testületi tagok tehermentesítése minden olyan ügyben, amely nem érdemi ügyintézészt jelent, és a hivatali munkatársak által ellátható. A hivatalban zajlik az ügyfelek írásbeli tájékoztatása, a közérdekű adatigénylésekre történő válaszadás, a honlap karbantartásának feladatai, konferenciák, szakmai események szervezése, a sajtóval való kapcsolattartás a Testület tevékenységét érintő témákban.

A hivatal munkatársai az eljárás általános szabályairól bárkinek kérésre és írásban tájékoztatást adnak. Egyebekben a Testület ügyfélszolgálati feladatait az MNB központi ügyfélszolgálatát is jelentő Ügyfélszolgálati Információs Központ látja el.

## A testületi tagok

A Testület jogi egyetemi végzettséggel és jogi szakvizsgálással és/vagy közgazdasági egyetemi végzettséggel rendelkező tagokból áll. A testületi tagok két osztályba szerveződnek. Mindkét osztály foglalkozik pénzügyi, biztosítási ügyekkel. A törvényi elszámolással összefüggő jogorvoslati és a pénztárakkal kapcsolatos ügyeket azonban csak az egyik osztály, a befektetési szolgáltatásokkal és a határon átnyúló és az online platformon keresztül benyújtott ügyeket pedig csak a másik osztály intézi. Az osztályok munkáját az osztályvezetők szervezik, akik felelősek azért, hogy a rájuk szignált ügyek határidőben és a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően elintézésre kerüljenek. Az osztályvezetők jelölik ki az adott ügyben eljáró tanácsok tagjait vagy az egyszemélyben eljáró tagot. Nyomon követik a folyamatban lévő ügyeket, betartatják a határidőket. Gondoskodnak a munkateher arányos elosztásáról, beszámolnak az elnöknek a működés során szerzett tapasztalatokról, feldolgozzák e tapasztalatokat, szükség esetén fogyasztóvédelmi jelzést, jogszabályalkotásra vagy módosításra vonatkozó javaslatot tesznek. Az eljáró tanácsok személyi összetétele nem állandó, munkaszervezési vagy akadályoztatási okok miatt az eljárások folyamán is változhatnak. A törvényi kötelező elszámolást jelentő ügyekben jogszabályi előírás okán a Testület minden esetben háromtagú tanácsban jár el, a hagyományos úgynevezett „általános” ügyekben az egyszemélyi eljárás jellemző az ügyek nagyobb számánál.

Az eljáró tanácsok minden esetben három főből állnak, lehetőség szerint egy közgazdász és két jogász alkot egy tanácsot, melyet az ügyekért felelős tag, a levezető elnök és a jegyzőkönyvvezetői feladatokat ellátó tag alkotja. Minden tag lehet levezető elnök, jegyzőkönyvvezető és ügygazda-előadó is más-más eljárásban, ügyben. A meghallgatások alkalmával az eljáró tanácsban előadóként kijelölt tag ismeri meg az ügyet és annak iratait a legalaposabban, de a többi taggal konzultálva alakítja ki a tanács egy egységes szakmai véleményét. Egy testületi tag jár el az ötvenezer forintot meg nem haladó összegre vonatkozó, továbbá az egyszerű megítélésű fogyasztói kérelmet jelentő és a méltányossági kérelmet tartalmazó pénzügyi fogyasztói jogvitákban. Az osztályvezető a szignált ügyekben vizsgálja, hogy az egyedüli testületi tagként történő eljárás feltételei fennállnak-e. Ha igen, az osztály tagjai közül kijelöli az egyedül eljáró testületi tagot. Az osztály bármely testületi tagja ilyen tagként kijelölhető. A kijelölést az osztály vezetője akadályoztatás fennállta esetén megváltoztathatja.

## Létszám

2020. január 1-jén az aktív állományi létszám – az elnököt is ideértve – 24 fő volt. 2019. július 1-jétől egy fő testületi tag tartósan távol van. 2020. július hónapban belső áthelyezéssel egy fő testületi tag kolléga csatlakozott az egyik osztályhoz, így az aktív munkavállalói létszám 25 fő lett.

A testületi tagok száma – az elnököt és a hivatalvezetőt is ide számítva – 17 fő, ebből egy fő tartós távollétben, a hivatalban a hivatalvezető nélkül 9 fő munkatárs dolgozik. A Testület összlétszáma így 25 fő aktív munkavállaló és 1 fő ügynevezett jogi állományú munkavállaló.

## Meghallgatások helyszíne

A Testület meghallgatásaira a Budapesten a XIII. kerület Váci út 76. alatti Capital Square Irodaház Drávai utcai bejárata felől, a földszinten található 13 tárgyalóba várja ügyfeleit. A tárgyalóterem mindegyike kényelmes és otthonos környezetet biztosít az ügyfelek számára ahhoz, hogy ügyeikben kötetlen, de mégis szabályozott keretek között kifejtessék egymásnak és a Testület eljáró tagjának vagy tagjainak szóló mondanivalójukat. Az ügyféltérben kényelmes körülmények között várakozhatnak a meghallgatásokra, közben tájékoztató kisfilmek vetítése által tudakozódhatnak a pénzügyi termékekkel kapcsolatos tudnivalókról, esetleges kockázatokról, veszélyekről és az aktualitásokról.

A Testület levelezési címe elszámolási ügyekben: 1539 Budapest, Pf.: 670, békéltetési ügyekben: 1525 Budapest, Pf.: 172. A Testület részére küldött iratok személyes átvétele a Magyar Nemzeti Bank központi ügyfélszolgálatán lehetséges az I. kerület Krisztina krt. 39. címen. A meghallgatások helyszínén nem tud a Testület lehetőséget biztosítani iratok átvételére, azok a központi ügyfélszolgálaton adhatók le. A Testülettel kapcsolatos ügyekben a központi ügyfélszolgálaton lehetséges az ügyintézés.



## 2. JOGSZABÁLYI KÖRNYEZET ÉS A MŰKÖDÉSI REND

A Testület működése a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 96-130.§-ban foglalt szabályokon, valamint a 2014. évi XL. törvény 21- 22.§-ban foglalt szabályokon alapszik. Ez utóbbi jogszabály 21.§. (2) bekezdése szerint a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvényben foglalt szabályokat a Testület működése vonatkozásában a 21- 22.§-ban foglalt eltérésekkel kell alkalmazni, azaz a fogyasztói kölcsönszerződések érvénytelen szerződéses kikötéseire tekintettel szükséges elszámolásokhoz és egyes ilyen szerződések módosulásához, forintra átváltásához kapcsolódó ügyekben speciális szabályok irányadók. Ennek megfelelő tartalmú a Testület Működési Rendje is.

A Testület Működési Rendjét az elnök a 2/2014 elnöki utasításban állapította meg, melynek egységes szerkezetbe foglalt szövege és az egyes módosítások is a Testület honlapján olvashatók. Jogszabályváltozások vagy belső okok, így a Testület saját, jogszabályi kereteken belüli döntése miatt módosulhat. A módosításokat – átruházott hatáskörben – a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletéért és a fogyasztóvédelemért felelős alelnök hagyja jóvá.

A Működési Rend az év során a következők szerint módosult:

1. 2020. március 16-i hatállyal módosult a 7. fejezet 1. és 4. pontja, mely szerint: e-mailben elfogadásra került a kérelem visszavonás és írásbeli eljárásra vonatkozó hozzájárulás, de minden egyéb kommunikáció az ügyfelekkel a korábban is használt csatornákon keresztül történt. Új szabály lett, hogy elnöki hatáskörben rendkívüli, indokolt és kivételes helyzetben, amilyen a világválság okozta helyzet is, az ügyfelek beleegyezése nélkül vagy akarata ellenére is írásbeli eljárás rendelhető el, egyéb más esetben az írásbeli eljárásra történő áttérés az ügyfelek erre vonatkozó egyetértése esetén lehetséges.
2. 2020. április 20-i hatállyal a Kormány 130/2020 (IV.17.) rendeletében foglaltaknak megfelelően módosult a 7. fejezet 1. pontja, valamint egy új 8. fejezet került bele a Működési Rendbe, amely a veszélyhelyzetben az említett kormányrendelet hatálya alá tartozó ügyekben írta elő az írásbeli eljárások eltérő, speciális szabályait az alábbiak szerint:
  - e-mailben elfogadásra került a kérelmezőtől a kérelem visszavonása, valamint az írásbeli eljárásra vonatkozó hozzájárulás és e hozzájárulás megtagadásáról szóló nyilatkozat;
  - írásbeli eljárás lefolytatáshoz csak a kérelmezők egyetértése kellett, hogy ha ahhoz nem járultak hozzá, akkor az eljárás szünetelt, de a szünetelés időtartama az eljárási határidőbe nem számított bele;
  - minden eljárás kizárólag írásban folyhatott és a végső ügyintézési határidő a befogadástól számított 180 nap volt.

A fentiekben említett módosított szabályok azért születtek, mert 2020. március 16-tól július 6-ig csak írásbeli eljárásokat tudott bonyolítani a Testület a pandémia és az annak eredményeképpen megszületett kormányzati és nemzeti banki intézkedéseknek nyomán. Sajnos nem volt mód az ügyfelekkel történő személyes találkozásokra, meghallgatások tartására. Július 6-tól azonban ismét sor kerülhetett meghallgatásokra, azonban a Magyar Nemzeti Bank épületeire irányadó beléptetési szabályok betartása mellett. Így minden érkező számára kötelező volt egy nyilatkozat kitöltése a koronavírussal kapcsolatos esetleges érintettség tárgyában, továbbá kézfertőtlenítés belépés előtt és úgy az ügyféltérben, mint a tárgyaló termekben is a másfél méteres távolságtartás. A meghallgatások megkezdése előtt a tárgyalókban fertőtlenítésre került sor, ennek időigényét figyelembe véve kaptak értesítést az ügyfelek a meghallgatások kezdési időpontjáról. A koronavírussal kapcsolatos esetleges érintettség miatt nem léphetett be a Magyar Nemzeti Bank épületeibe az a személy, aki a belépéstől számított elmúlt 14 naptári napban külföldön tartózkodott, aki az elmúlt 14 naptári napban külföldi területről érkezett vagy koronavírussal fertőzött személlyel érintkezett, továbbá aki lázas és/vagy magán a koronavírus fertőzés jeleit érzékelte. A nyilatkozattételi kötelezettség augusztus 19-ig fennállt, azonban augusztus 24-től, illetve szeptember 3-tól újabb biztonsági intézkedések születtek és visszatért a nyilatkozattételi kötelezettség és a maszk kötelező használata is.

2020. december 10-én került kihirdetésre a Működési Rend harmadik módosítása, mely 2021. január 1-től lépett hatályba. A módosítás több fejezet több pontját is érintette, célja az, hogy lehetővé tegye a korábban megszokott postai út mellett a felekkel történő kommunikációt elektronikus úton is. 2021. január 1-től kezdődően a pénzügyi szolgáltatókkal a Testület kizárólag az MNB elektronikus ügyintézés biztosító információs rendszerében (ERA rendszer) elérhető felületen, a „Pénzügyi Békéltető Testület e-ügyintézés” szolgáltatás segítségével tart kapcsolatot. A szolgáltatók az ott található elektronikus úrlapokon nyújtják be közléseiket, a Testület döntései, felhívásai, tájékoztatásai és egyéb közlései pedig a kézbesítési tárhelyen való elhelyezéssel kerülnek kézbesítésre a szolgáltatók részére. A Testület a kérelmezőkkel elektronikus úton, ügyfélkapun keresztül a [www.magyarorszag.hu](http://www.magyarorszag.hu) és a [www.mo.hu](http://www.mo.hu) oldalon is tud kapcsolatot tartani. A kérelmezők kérelmeiket elektronikus okiratként ügyfélkapun keresztül is benyújthatják az Általános Nyomtatványkitöltő (ÁNYK) programmal történő kitöltést követően és a Központi Azonosítási Ügynök (KAÜ) használatával végrehajtott azonosítás után.



A Testület működésének alapját és jogi keretét a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény szabályain túl a 98/257/EK Bizottsági Ajánlás szerinti működési elvek adják, melyek a következők:

## 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)

## 2. Átláthatóság

A végzett tevékenységéről és működésének szabályairól a Testület folyamatosan tájékoztatást ad kérésre és kérés nélkül is a honlapján ([www.mnb.hu/bekeltetes](http://www.mnb.hu/bekeltetes); [www.penzugyibekeltetotestulet.hu](http://www.penzugyibekeltetotestulet.hu)) valamint éves jelentéseiben. – MNB törvény 99.§, 115. § és 129-130. §

## 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. §

## 4. Hatékonyság

Az eljárás gyors, a hiánytalan kérelem beérkezésétől számított 75 napon belüli időpontra a meghallgatás kitűzése megtörténik, az eljárás 90 napon belül befejeződik. Ezt a határidőt az elnök ügyenként egy alkalommal, maximum 30 nappal hosszabbíthatja meg. Az eljárásért sem a kérelmezőnek, sem a pénzügyi szolgáltatónak fizetnie nem kell, az díjmentes, de a felmerült költségeket (utazással, postázással stb. összefüggő) a felek maguk viselik. – MNB törvény 106.§ (3) és 112.§ (5)

## 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, valamennyien a Magyar Nemzeti Bank alkalmazottai. Munkáját mindenki a vonatkozó jogszabályok ismeretében és felhasználásával, szakszerűen végzi. A tagok az általuk vitt ügyekben függetlenek és pártatlanok. – MNB törvény 97.§ (1),(3) és 98.§ (4)-(7)

## 6. Szabadság

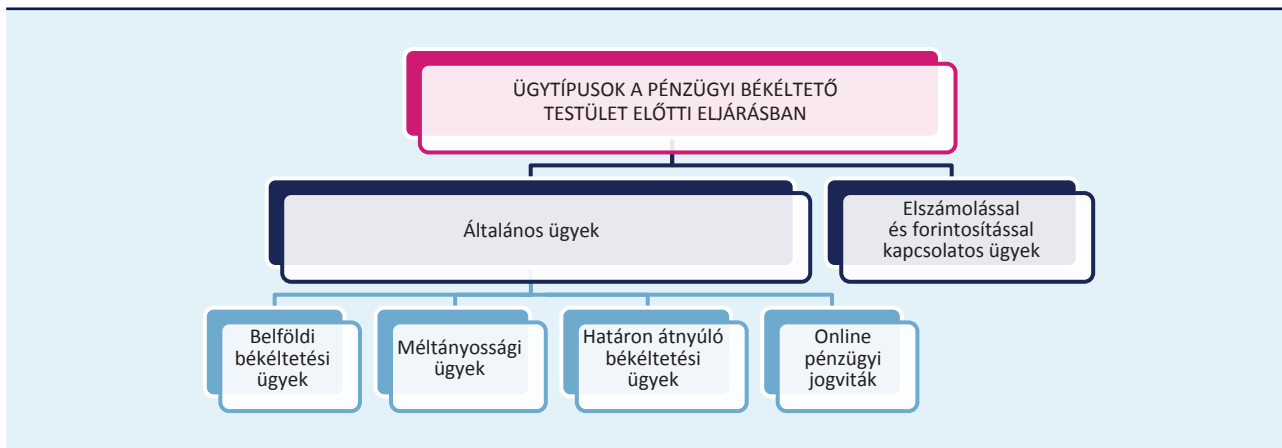
A meghozott döntések nem érintik a fogyasztóknak azt a jogát, hogy bírósághoz forduljanak, a Testület ajánlásaival és kötelezést tartalmazó határozataival szemben ugyanis a törvény biztosítja a bírósági jogorvoslat lehetőségét. – MNB törvény 116-117.§

## 7. A képviselet lehetősége

Az eljárásokban a kérelmezők meghatalmazott nélküli személyes megjelenése vagy meghatalmazott általi képviselete 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 képviselteti. A pénzügyi szolgáltatók meghatalmazott képviselőik útján vesznek részt az eljárásokban, meghatalmazottjaik a szervezet alkalmazottai vagy állandó, illetve eseti meghatalmazással rendelkező ügyvédek. – MNB törvény 110. §

### 3. ÜGYTÍPUSOK, ELJÁRÁSOK

A Testület több ügytípusban is eljár. Minden ügytípus közös jellemzője, hogy valamennyi pénzügyi fogyasztói jogvita, mely alapot ad a Testület eljárására. Alapvetően két nagy csoportra oszthatók az ügyek típus szerint. Egyik csoport az MNB törvény hatálya alá tartozó ügytípusok csoportja, melyek összefoglaló elnevezése **általános ügyek**. A másik csoport az **elszámolással és forintosítással kapcsolatos ügyeké**, melyek nem az MNB törvény, hanem az elszámolási törvények hatálya alá tartoznak. Az általános ügyek csoportjába további négyféle ügytípus tartozik.



#### Belföldi békéltetési ügyek

A Testület eljárása ingyenes, eljárási díj, illetékfizetési kötelezettség nem terheli. Minden kérelmező eljárhat személyesen vagy képviselőre meghatalmazást adhat bárki másnak, így nemcsak jogi képviselő részére. Az eljárásban a fogyasztói kérelem megküldésével a pénzügyi szolgáltatót választva benyújtására hívja fel az eljáró testület vagy tag és hetvenöt napon belül személyes meghallgatást tart. A személyes meghallgatás helyszíne a Budapest, Váci út 76. szám alatti Capital Square Irodaház földszintjének valamelyik tárgyalója. A személyes meghallgatáson lehetőség nyílik a felek közötti személyes egyeztetésre. A meghallgatáson a pénzügyi szolgáltató képviselőjének részvétele kötelező. A kérelmező eldöntheti, hogy jelen kíván-e lenni személyesen és/vagy meghatalmazottja útján. A személyes jelenlét a kérelmezők számára nem kötelező, távollmaradásuk az eljárás lefolytatását nem akadályozza, azonban az egyezség létrejövetele távollét esetén kis eséllyel történhet csak meg, így javasolt a személyes részvétel.

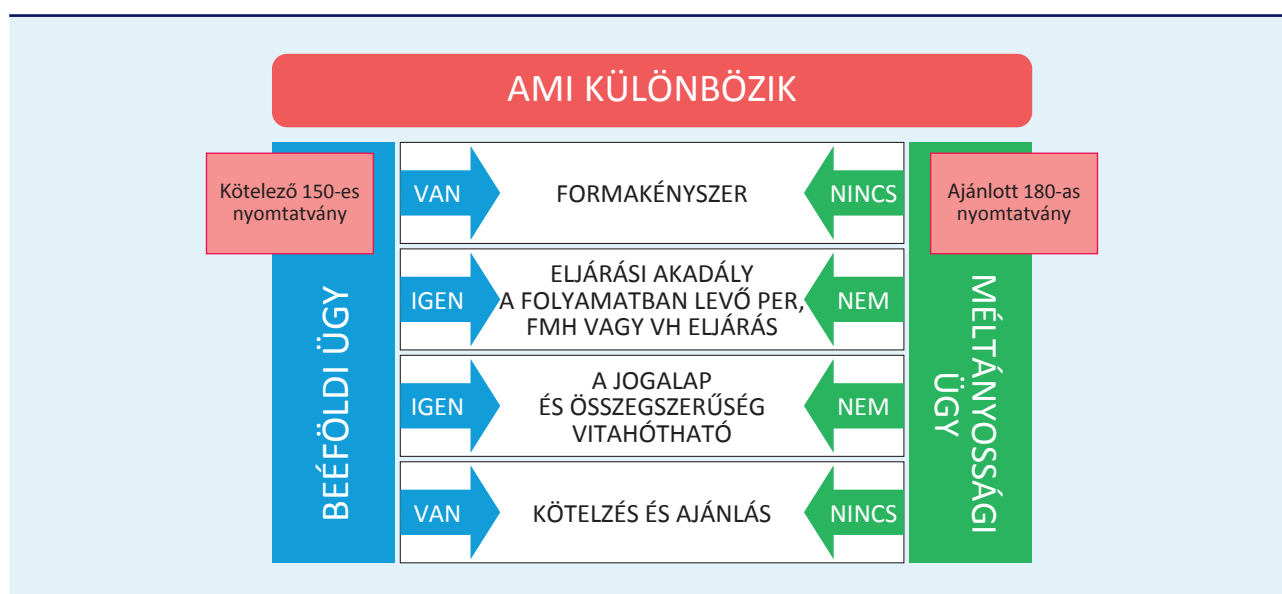
Az eljárás lefolytatására kilencven nap áll rendelkezésre, amelynek kezdetét a hiánytalan kérelem beérkezésétől kell számítani. Ez a nap a befogadás napja. Az eljárási határidőbe nem számít be az az időtartam, amely a kérelem hiányainak pótlásával telik, illetve a Testület nyári és téli meghallgatási szüneteinek időtartama sem. A kilencven napos határidőt a Testület elnöke legfeljebb harminc nappal meghosszabbíthatja. Az eddigi gyakorlat szerint az ügyek általában 60-70 nap alatt befejeződnek, vagyis akár két hónapon belül is egyezség jöhet létre a pénzügyi szolgáltatóval. A Testület a felek közötti egyezséget jóváhagyja, ha az megfelel a jogszabályoknak. Mód van arra is, hogy a felek eljáráson kívül állapodjanak meg (kvázi egyezség). Ilyenkor egyezségük tartalmát nem kell megismertetniük a Testülettel, igaz, arra jóváhagyást sem kérhetnek.



## Méltányossági ügyek

2015. óta tárgyal a Testület úgynevezett méltányossági ügyeket. Az erre vonatkozó igényt a deviza alapú hitelekkel összefüggő nagymértékű eladósodás és később, 2016-ban és 2017-ben a bankok és pénzügyi vállalkozások általi hitel- és kölcsönportfólió átruházások teremtették meg. Olyan ügyletek lehetnek méltányolhatóak, amelyekben a kérelmező személyi vagy anyagi körülményeire tekintettel arra kéri a pénzügyi szolgáltatót, hogy a szerződésben foglaltakhoz képest kedvezőbb feltételekkel teljesítse fizetési kötelezettségét. Ez lehet a fizetési kötelezettség mérséklése, elengedése, a szerződés módosítása, lezárása, de jelenthet a szerződési feltételektől eltérő fizetési kondíciók iránti igényt is. Méltányossági eljárást akkor is lehet kezdeményezni, ha a követelés kapcsán fizetési meghagyás kibocsátására került sor vagy az adott ügyben végrehajtási vagy bírósági eljárás van folyamatban. Az igény jogalapját vagy összecszerúségét azonban ebben az eljárásban nem lehet vitatni. A Testület méltányosság gyakorlására nem kötelezheti a pénzügyi szolgáltatót, így az ilyen ügyek eredménye csak egyezség vagy megszüntetés lehet, ajánlás vagy kötelezés az ilyen ügyekben nem hozható.

Az általános békéltetési ügyektől a méltányossági ügyek az alábbiakkal különböznek:



## Határon átnyúló békéltetési ügyek

Amennyiben egy fogyasztó az Európai Unióban, Izlandon, Liechtensteinben vagy Norvégiában (EGT tagállamok) lakik és panaszja magyarországi székhelyű és az MNB felügyeleti jogkörébe tartozó pénzügyi szolgáltatóval kapcsolatos; vagy magyarországi lakóhellyel vagy tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztónak van vitás ügye egy EGT tagállambeli székhelyű, telephelyű pénzügyi szolgáltatóval szemben, a FIN-NET hálózat – melynek a Testület is tagja – tud segíteni. Külföldi illetőségű pénzügyi szolgáltató esetén az eljárás megindításának feltétele, hogy a külföldi szolgáltató alávetési nyilatkozatot tegyen. A FIN-NET az Európai Gazdasági Térség (az EU-tagországok, valamint Izland, Liechtenstein és Norvégia) országaiban a bíróságokon kívül működő pénzügyi vitarendező fórumok hálózata, mely a fogyasztók és a pénzügyi szolgáltatók közötti jogviták kezelésével foglalkozik. A hálózatot az Európai Bizottság alapította 2001-ben. A határon átnyúló pénzügyi viták rendezésében a FIN-NET által összefogott fórumok eljárásai segítik a fogyasztókat. Amennyiben jogvita keletkezik egyik ország fogyasztója és egy másik országban működő pénzügyi szolgáltató között, a FIN-NET tagszervezetek segítik a fogyasztót a megfelelő fórummal való kapcsolatfelvételben, valamint ellátják a szükséges információkkal az adott eljárás kapcsán.

A FIN-NET kérelemnyomtatványát és szabályait a határon átnyúló ügyekben a Testületnek az európai vitarendezési hálózathoz való csatlakozása, 2012. január 1. óta lehet használni. Az eljárás néhány szabály tekintetében különbözik a belföldi, azaz a hazai jog alapján lefolytatott eljárások szabályaitól, így:

- külföldi szolgáltatóval szembeni eljárás megindulásához alávetés szükséges és
- alávetés hiányában a fogyasztónak csak tájékoztatás adható az eljárásról és arról, hogy milyen más fórumhoz fordulhat;
- eljárás megindítása kizárólag FIN-NET (Financial Dispute Resolution Network) kérelemnyomtatványon a fogyasztó általi kezdeményezésre (szigorú formakényszer);
- az eljárás kizárólag írásbeli, meghallgatást az eljáró tanács kezdeményezhet, ehhez mindkét fél beleegyezése kell;
- az eljárás nyelve angol, de a kérelmező költségviselése mellett a szerződés nyelve is lehet;
- eljárási határidő hosszabbítása egy alkalommal 90 nappal lehetséges.

## Online pénzügyi jogviták

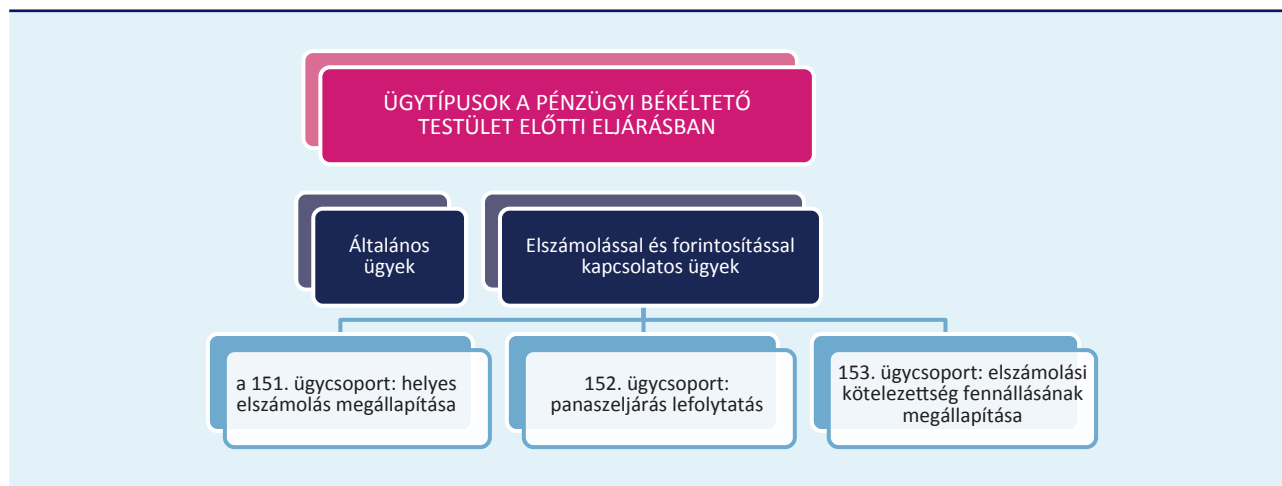
Amennyiben a fogyasztó és pénzügyi szolgáltatója között létrejött online szolgáltatási szerződéssel kapcsolatban merül fel pénzügyi fogyasztói jogvita, az Európai Unió online vitarendezési platform honlapján keresztül kezdeményezhet a fogyasztó jogvitát nem bírósági eljárás keretében. Pénzügyi fogyasztói jogvita esetén csak a Pénzügyi Békéltető Testület folytathat le eljárást és hozhat döntést a fogyasztó és a pénzügyi szolgáltató közötti vitás ügyben. A fogyasztónak az online vitarendezési folyamat elindításához regisztrálnia kell az Európai Bizottság által működtetett elektronikus felületen. Ez a vitarendezési forma 2016. február 15-től áll rendelkezésre a magyar fogyasztók számára.

Az Európai Parlament és a Tanács 2013. május 21-i 524/2013/EU rendelete (a fogyasztói jogviták online rendezéséről) felhatalmazása alapján az Európai Bizottság elindította az európai online vitarendezési platformot, mely a <https://webgate.ec.europa.eu/odr> címen érhető el. Ez a platform az Európai Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók és az Európai Unióban letelepedett szolgáltatók közötti, online szolgáltatási szerződésekből eredő kötelezettségekkel kapcsolatban felmerülő jogviták, így a pénzügyi fogyasztói jogviták, bírósági eljáráson kívüli rendezésére szolgál. Fogyasztónak az OVR alapján az a természetes személy minősül, „aki nem kereskedelmi, üzleti vagy szakmai célból vesz igénybe pénzügyi szolgáltatást”. Online szolgáltatási szerződésnek minősül minden olyan pénzügyi szolgáltatási szerződés, amelynek értelmében a szolgáltató vagy a szolgáltató közvetítője egy weboldalon vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül kínál valamilyen szolgáltatást (így biztosítást, személyi kölcsönt, számlanyitást, stb.), és a fogyasztó az adott weboldalon vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül rendeli meg azt vagy köt arra szerződést.

A platform az Európai Unió összes hivatalos nyelvén, így magyar nyelven is, elérhető és a meglévő tagállami alternatív vitarendezési rendszerekre épül tiszteletben tartva a tagállamok hagyományait. Célja többek között annak biztosítása, hogy az Európai Parlament és a Tanács 2013/11/EU irányelve (a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről) 20. cikkének (2) bekezdése szerint jegyzékbe vett valamennyi alternatív vitarendezési fórum csatlakozhasson a platformhoz és ezzel lehetővé váljon az online szerződésekből fakadó összes jogvita bírósági eljáráson kívüli online és egységes elvek szerinti gyors rendezése. A Nemzeti Fejlesztési Minisztérium 2016. február 9. napján bejelentette az Európai Unió Bizottságának, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület az irányelvnek megfelelően pénzügyi tárgyú jogviták alternatív vitarendezési fórumaként működő testület Magyarországon, ennek megfelelően bekerült a vitarendezési testületek nyilvántartásába: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.adr.show>. A platform aktiválásának a napja 2016. február 15. volt, e naptól kezdődően a Testület is készen áll az online pénzügyi fogyasztói szerződésekből eredő pénzügyi fogyasztói jogviták online kezelésére, a kérelmek e platformon keresztüli fogadására. A Testület az online szerződésekkel összefüggő pénzügyi fogyasztói jogviták esetében mind belföldi, mind határon átnyúló ügyekben eljárhat.

## Elszámolással és forintosítással kapcsolatos ügyek

A 2015-ben új feladatot kapott a Testület, melynek végzését a jogalkotó törvénnyel rendelte el, törvényt alkotott a hitelintézetek és pénzügyi vállalkozások kötelezettségeiről a hitel- és kölcsönügyletekkel összefüggő elszámolásáról és forintosításról. Ehhez kapcsolódóan több MNB rendelet született a törvényben foglaltak gyakorlati lebonyolításának segítése érdekében. Ezekkel párhuzamosan az elszámolással kapcsolatos jogviták rendezése érdekében alkotott szabályok jogorvoslati fórumává tették a Testületet.



## 4. A BELFÖLDI KAPCSOLATOK

A Testület Budapesten kívül nincs jelen, meghallgatásokat is csak a fővárosban tart. Ezért fontosak azok a belföldi kapcsolatok, melyek egyrészt a fogyasztók tájékoztatásában segítenek, másrészt lehetővé teszik, hogy minél több kérelmező segítséget kapjon, mind a Testülethez való fordulás kérdésében, mind általános fogyasztóvédelmi kérdésekben, ha erre szüksége van.

### A kormányablakok



KORMÁNYABLAK  
INTEGRÁLT KORMÁNYZATI ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

Az országban működő kormányablakok az 86/2019. (IV. 23.) kormányrendelet 7. számú melléklet 17. pontban említett feladatkörében áll a pénzügyi fogyasztók rendelkezésére:

*„17. Pénzügyi fogyasztóvédelmi panaszok, közérdekű bejelentések, a Pénzügyi Békéltető Testület közigazgatási hatósági eljárásnak nem minősülő eljárására irányuló kérelmek továbbítása”*

A kormányablakok tehát minden megyében és Budapesten is, vagyis az ország egész területén segítenek a Testülethez küldendő, benyújtandó kérelmek kitöltésében, átveszik és ingyenesen továbbítják a kérelmeket a Magyar Nemzeti Bank központi iktatója, majd azon keresztül a Testület részére. Közvetítenek továbbá az MNB részére szánt fogyasztói jelzések átvétele és továbbítása kapcsán is. A kormányablakokban dolgozó ügyintézők számára az MNB és a Testület oktatási anyagot készített és juttat el rendszeresen, évente felülvizsgálva és aktualizálva annak tartalmát.

A Testület tapasztalatai szerint a kormányablakok által nyújtott ezen szolgáltatást a kérelmezők már jól ismerik és egyre gyakrabban veszik igénybe. A kormányablakok címe, adatai és elérhetősége az MNB honlapján kívül a [www.kormanyablak.hu](http://www.kormanyablak.hu) honlapon is megtalálható.

## A Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózat



A tanácsadó irodahálózatot az MNB hozta létre azzal a céllal, hogy abban az esetben is lehetőség legyen személyes ügyintézésre, ha valaki a fővárostól távol él és nem áll módjában felkeresni az MNB ügyfélszolgálatát Budapesten a Krisztina krt. 39. szám alatt. A megyeszékhelyeken működő irodák üzemeltetését a pénzügyi intézményektől és szolgáltatóktól független civil partnerek végzik. A tanácsadók járatosak a pénzügyi kérdések és problémák kezelésében, tudásukat és felkészültségüket oktatások és továbbképzések garantálják, amiről rendszeres vizsgákon kell számot adniuk. Az ingyenes tanácsadások alkalmával részletes tájékoztatást nyújtanak a különböző szolgáltatások jellemzőiről, az egyes konstrukciók előnyeiről és kockázatairól, értelmezik az egyedi szerződéseket, segítenek a hivatalos dokumentumok, kérelmek megfogalmazásában és benyújtásában a Testülethez is, illetve a megfelelő fórumokhoz irányítják a panaszos ügyekkel hozzájuk fordulókat.

A Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózatnak a megyeszékhelyeken működik irodája, de a szakértők rendszeresen tartanak kihelyezett tanácsadásokat számos további településen. Az egyes irodákra és az ügynevezett kitelepülésekre vonatkozó adatok az MNB honlapján elérhetők: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/tanacsado-irodak>

A Magyar Nemzeti Bank részéről a fogyasztók jelentős segítséget kapnak a **Pénzügyi Navigátor Füzetek** által is. Ezekben a tájékoztató kisfüzetekben egy-egy pénzügyi termék közérthető magyarázata szerepel. Nyomtatott formában a bankfiókokban és a Testület ügyfélszolgálatán, valamint az MNB ügyfélszolgálatán érhetők el, elektronikus formában itt található: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-navigator-fuzetek>

Az MNB a Pénzügyi Navigátor Füzetekeken kívül filmek, alkalmazások és keresők, valamint mobilalkalmazások formájában is segíti a pénzügyekben eligazodni kívánó ügyfeleket. A füzetek és a tájékoztató kisfilmek a Testületet és annak munkáját is bemutatják, továbbá segítséget jelentenek a pénzügyek bankokat, biztosítókat, befektetési vállalkozásokat és a pénztárat érintő bármely kérdésben. A Pénzügyi Navigátor szolgáltatások szintén az MNB honlapján található meg: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-navigator-filmek> és <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-navigator-alkalmazasok>

## Civil szervezetek



A civil szervezetek közül néhány a pénzügyi fogyasztók tájékoztatásával és segítésével is foglalkozik. Egyik ilyen a **Magyar Máltai Szeretetszolgálat HitelS Programja**. Hogy mivel és hogyan, erről kaphat minden érdeklődő információt a szervezet honlapján: <http://hitels.maltai.hu/>

A másik olyan civil szervezet, melyhez a pénzügyi fogyasztók bizalommal fordulhatnak és amely a pénzügyi fogyasztók számára nyújt pontos ismereteket és segíti az érdeklődőket a pénzügyekkel kapcsolatban, a debreceni székhelyű civil szervezet, a **Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete**, a **FOME**. Az Egyesület a fogyasztói érdekek védelmén túl kiemelt figyelmet szentel a fogyasztóvédelmi szakemberek képzésére, a fogyasztóvédelmi szakma tudományos művelésére is. Ingyenes tanácsadással segít a hozzá fordulóknak. Honlapján – <http://www.fome.hu> – is bárki tájékozódhat bármely pénzügyi kérdésben és írásban is tanácsot kérhet pénzügyekben.

## 5. NEMZETKÖZI KAPCSOLATOK

A Testület – az előző évekhez hasonlóan – a 2020. évben is nagy hangsúlyt fektetett nemzetközi kapcsolatai ápolására és az egyre szélesebb körű nemzetközi együttműködésben való részvételre. Ez a törekvés a már meglévő nemzetközi szervezeti tagságokon kívül a 2016. februárjában bevezetett Online Vitarendezési Platformhoz (OVR-platform) való csatlakozásban és ennek a rendszernek a használatában is megnyilvánult. Az eddigi évek tapasztalatai egyértelmű bizonyítékai annak, hogy a nemzetközi szintű együttműködés jelentős mértékben képes növelni a pénzügyi békéltetés sikerességét és határozottan javítja a békéltető mechanizmusok, eljárások minőségét. A Testület nemzetközi tevékenységében továbbra is kiemelt szerepet tölt be a FIN-NET és az INFO Network hálózatokkal, valamint az abban részes egyes szervezetekkel külön-külön is megvalósuló kapcsolat.

### FIN-NET



financial dispute resolution network

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 fogyasztói jogviták alternatív vitarendezésére létrejött szervezet. Az elnevezés angol nevének rövidítéséből – Financial Dispute Resolution Network – származik.

A FIN-NET hálózata 2001-ben jött létre az Európai Bizottság döntése alapján és mára már több mint 60 olyan szervezetet tömörít, melyek valamilyen módon alternatív vitarendezéssel, így békéltetéssel, döntőbíráskodással vagy mediációval foglalkoznak a tagállamok valamelyikében. A FIN-NET abban segít a fogyasztóknak, hogy ha egy másik tagállamban működő pénzügyi szolgáltatóval – bankkal, biztosítóval, befektetési vállalkozással stb. – jogvitájuk támad, azt az adott ország alternatív vitarendezési fórumának segítségével oldhassák meg. A határon átnyúló jogvitával kapcsolatban minden tag, 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-NET-ben részt vevő más EGT állambeli alternatív vitarendezési fórumról és annak eljárásáról. Minden tag folyamatos statisztikai adatszolgáltatást teljesít az előtte indult határon átnyúló ügyekkel kapcsolatos eljárásokról az Európai Uniónak és jogosult a hálózat tagjainak egymás közötti kapcsolattartását elősegítő intranetes adatbázis használatára.

A BREXIT a Pénzügyi Békéltető Testülethez benyújtott ügyeket is érinti. 2020. január 31-én az Egyesült Királyság kilépett az Európai Unióból. Az Egyesült Királyságban lakhellyel rendelkező fogyasztók és az ott székhellyel rendelkező pénzügyi szolgáltatók a kilépésről szóló megállapodás keretében elfogadott átmeneti időszak végéig, azaz 2020. december 31-ig továbbra is a FIN-NET hálózat alternatív vitarendezési fórumainak segítségével rendezhették határon átnyúló jogvitáikat.

2020. december 31. napját követően azonban FIN-NET tag alternatív vitarendezési fórum nem rendezhet többé Egyesült Királyságban lakó fogyasztókat vagy az Egyesült Királyságban honos pénzügyi szolgáltatót érintő jogvitákat. Ez azt jelenti, hogy az egyesült királysági fogyasztók nem fognak tudni a PBT előtt sem határon átnyúló pénzügyi vitákat kezdeményezni, illetve a Testület előtt az Egyesült Királyságban honos pénzügyi szolgáltatók ellen sem indítható eljárás.

A FIN-NET szervezetéről és működéséről bővebb tájékoztatást a [www.ec.europa.eu](http://www.ec.europa.eu) honlapon találhatnak az érdeklődők.

A FIN-NET 2020-ban is két alkalommal – tavasszal és ősszel – tervezte megtartani tagjai részvételével féléves közgyűléseit. A korábbi években mindkét plenáris ülésre Brüsszelben került sor, azonban a COVID járványra tekintettel a tavaszi közgyűlés elmaradt.

**Az őszi FIN-NET plenáris ülésre** 2020. októberében online formában került sor, melyen a Testület szintén részt vett és amelynek központi témája a COVID járvány volt. Az ülést az írországi „The Financial Services and Pensions Ombudsman” (továbbiakban: FSPO) nyitotta meg egy őt érintő jogesettel, amely ügynek a témája szerinte akár több FIN-NET tagot is érinthet a gyakorlatban. A szóban forgó ügyet egy kisvállalkozás, egy ír kocsmá tulajdonosa indította amiatt, hogy a COVID járvány miatt a helyi önkormányzat által tavasszal elrendelt karantén alatt nem nyithatott ki. A pénzügyi szolgáltató egy biztosító, melynél a vállalkozás biztosítást kötött többek között annak érdekében, hogy ha bármely oknál fogva a vállalkozást kár éri, akkor a biztosító a biztosítás alapján szolgáltatást teljesítsen. Jelenleg a „business interruption” klauzula miatt szeretné a vállalkozás, hogy a biztosító fizessen. A klauzula úgy szól, hogy biztosítási esemény akkor következik be, amennyiben a helyszínen vagy annak 25 mérföldes körzetében járvány tör ki és emiatt a cég nem tud működni. Mivel a felek nem kötöttek az eljárás során egyezséget, emiatt az FSPO az ügyben döntést kívánt hozni. A biztosító azonban azzal érvelt az eljárás során, hogy hasonló ügyben a Legfelsőbb Bíróság előtt már folyamatban van eljárás (nem a konkrét felek között, csak hasonló témakörben), emiatt az FSPO jelen ügyben nem járhat el eljárási akadály miatt, valamint, ha mégis eljár, akkor a bíróság döntését meg kell várnia, illetve figyelembe kell vennie. Azzal is védekezett a biztosító, hogy amikor az általános szerződési feltételeket írták, akkor nem láthatták előre, hogy egyszer egy ilyen járvány be fog következni, mint a COVID 19. Jelenleg az ügyben várják a bírósági döntést. Ennek az ügynek azért is tulajdonítanak ilyen fontosságot, hiszen ezek a jogi érvek tovább gyűrűzhetnek a természetes személy fogyasztók által benyújtott ügyekbe is.

A FIN-NET nagy hangsúlyt fektet a tagok közötti szakmai kommunikációra is, amelynek célja, hogy a tagok minél jobban megismerhessék egymás működését, és a legjobb gyakorlatokat elsajátíthassák, ezáltal hatékonyabbá tegyék mind a saját működésüket, mind pedig a többi taggal való együttműködést. Ennek keretében a Banca d’Italia mellett működő alternatív vitarendezési fórum a COVID-al kapcsolatos eddigi tapasztalatait osztotta meg a tagokkal és indítványozta, hogy a többi tag is számoljon be eddigi trendekről, melyet a jelenlegi világvárvány következtében az egyes vitarendezési fórumok az eljárásaik során tapasztalnak.

Banca d’Italia ismertette az eddigi kormányzati intézkedéseket, melyeket a COVID következtében kormányuk hozott. Ilyen volt többek között a hitelmoratórium bevezetése nemcsak magánszemélyek, hanem vállalkozások részére is annak érdekében, hogy az üzletmenet folytonosságát biztosítsa a vállalkozások részére, végül a bankok számára annak érdekében, hogy a hitelezési szektor zsugorodását kompenzálják. A hitel elérhetőség biztosítása érdekében állami hitelgaranciákat biztosítanak a gazdasági szereplőknek, valamint további intézkedéseként a Nemzeti Bank ajánlásokat bocsátott ki többek között az átláthatóság, fogyasztó központúság biztosítására. Ezen kívül a fogyasztói kérdések kezelésére a Nemzeti Bank honlapján állandó tájékoztatással, helpdesk felállításával, valamint a Pénzügyi Ombudsman eljárási szabályainak átmeneti felfüggesztésével próbáltak reagálni. Egységes volt a tagok beszámolója abban a kérdésben, hogy a legtöbb tagállam bevezetett az olaszhoz hasonló moratórium rendszert, amelyek tartalmukban tértek el csupán egymástól, azonban céljukat tekintve nem: vagyis, hogy a fogyasztókat és a gazdasági szereplőket átsegítsék ezen a nehéz időszakon. Hasonlóak voltak a tapasztalatok a beérkező kérelmek számát tekintve, vagyis általánosnak mondható, hogy a legtöbb kérelem 2020 tavaszán érkezett, majd jelentős csökkenés volt tapasztalható a nyáron és várhatóan a moratóriumot követően megugrik majd az ügyszám. Egyetértettek a tagok abban is, hogy a COVID-ra visszavezethető ügyek száma az összes beérkező ügy 10%-át sem érte el. Megfogalmazódott az a várakozás is, hogy valószínűleg a BREXIT sokkal nagyobb hatással lesz az ügyek számára, mint a járvány. A FIN-NET tagok nagyjából egységesek voltak a tekintetben is, hogy a tavaszi karantén kezdetétől kezdve teljes létszámban távmunkában, otthonról dolgoznak. Egységes tapasztalat volt az, hogy sajnálatos módon a COVID járvánnyal párhuzamosan megnőtt a csalásokkal kapcsolatos ügyek száma is.

A tapasztalatcsere elősegíti a PBT munkáját, és elővetíti a fokozatos digitalizáció irányát a pénzügyi szektorban, melyhez folyamatosan alkalmazkodás szükséges, és amelynek fontos része a határon tányúló jogviták esetén a tagokkal való nemzetközi együttműködés.

A Pénzügyi Békéltető Testület előtt indult határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogvitákkal kapcsolatos tapasztalatok a IV. Fejezetben olvashatók.



## INFO NETWORK



A Testület 2012. január 1-től teljes jogú tagja a világ pénzügyi ombudsmanjait tömörítő, jelenleg öt kontinens több, mint félszáz tagszervezetét számláló INFO Network hálózatnak is. Minden tagjáról, így a magyar Pénzügyi Békéltető Testületről szóló információkat honlapján rendszeresen megjelenteti ([www.networkfso.org](http://www.networkfso.org)). A szervezetet Londonban, 2007. szeptember 26-án az USA, Nagy Britannia, Új-Zéland, Írország, Kanada és Ausztrália együttműködésével hozták létre, célja a tagországokban legfőképpen a pénzügyi szektor területén működő alternatív vitarendezési mechanizmusok összehangolása, egy átfogó rendszer kidolgozása volt. A szervezet tagjai négy régiót alkotnak, Eurázsia, Afrika, Amerika és Ausztrália régióit. A tagok által elfogadott hat alapvető elv szerint működik: függetlenség, pártatlanság, hatékonyság, méltányosság, átláthatóság és elszámoltathatóság.

A szervezeten belüli együttműködés az alternatív, azaz a bíróságon kívüli vitarendezési modellek kialakítása, magatartási kódexek létrehozása, az információs technológia használatának továbbfejlesztése, bizonyos ismétlődő kérdések és problémák rendszerszintű kezelése, a határon átnyúló panaszok egységes és gördülékeny megoldása, a továbbképzési lehetőségek és irányok megosztása céljából és érdekében történik. A szervezet a hangsúlyt a nemzetközi standardok szerint kialakított fogyasztóvédelmi alapelvek érvényesítésére helyezi, amelynek 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.

Az INFO Network 2020. őszén online formában tartotta a tagok találkozásának teret adó éves konferenciáját, melyre a Testület is meghívást kapott, és amelyen részt is vett. A Testület, mint az INFO Network egyik tagja a 2020. évben is rendszeresen hozzájárult az INFO Network Titkársága által havonta készített hírlevélhez, mely a tagokra vonatkozó újdonságokról, változásokról, történésekről számol be. Egyedi megkeresésekre is válaszolt, valamint a 2020. augusztusában a Titkárság által kiküldött, a tagok tevékenységére vonatkozó részletes kérdőív megválaszolásában is közreműködött.

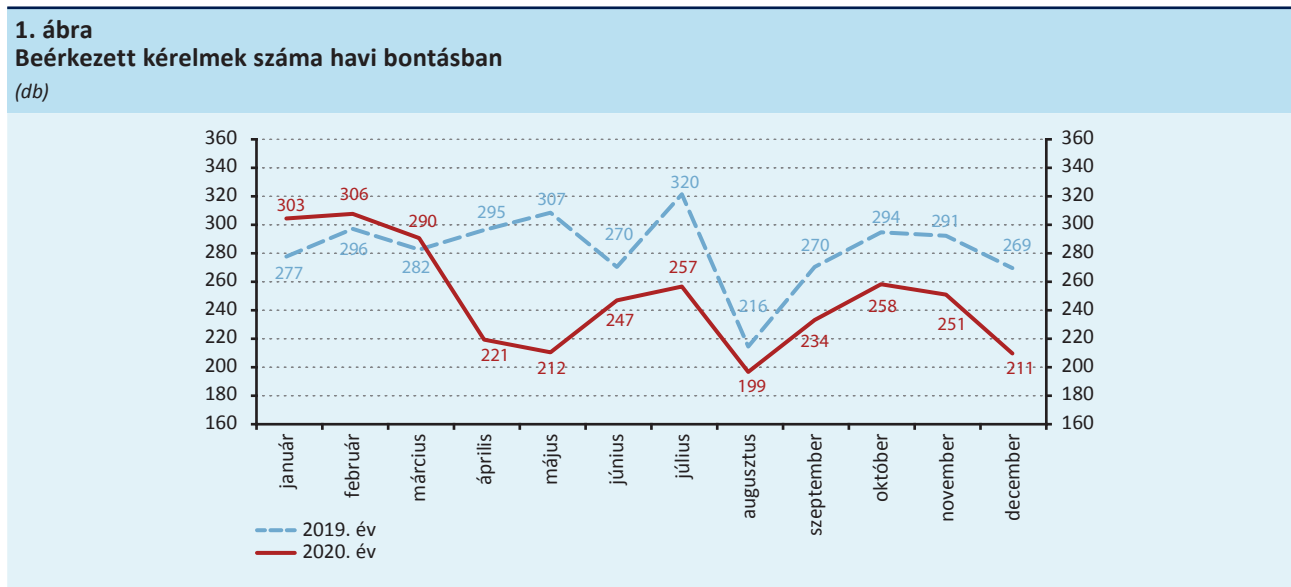
## II. Eljárások, eredmények

A korábbi évek gyakorlatától eltérően 2020-ban a koronavírus járvány miatt a belföldi békéltetési ügyekben a veszélyhelyzet idejére elrendelt speciális szabályok szerint kellett az akkor folyamatban volt ügyeket lefolytatni. A 130/2020 (IV.17.) kormányrendelet szabályozta a Testület veszélyhelyzet alatti eljárását és állapította meg azokat a speciális szabályokat, melyeket a hatályba lépése időpontjában folyamatban volt ügyekre kellett alkalmazni. Ezek szerint:

- a veszélyhelyzet kihirdetéséről szóló 40/2020. (III. 11.) Korm. rendelettel kihirdetett veszélyhelyzet megszűnéséig a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvény szerint a Pénzügyi Békéltető Testület – amennyiben a kérelmező ahhoz hozzájárult – írásban folytatta le az eljárást;
- ha a kérelmező az eljárás írásban történő lefolytatásához nem járult hozzá, ügyében az eljárás a veszélyhelyzet megszűnéséig vagy amennyiben az eljárás megfelelő lefolytatásához ez szükséges volt, a veszélyhelyzet megszűnését követő 21. napig szünetelt, és a szünetelés időtartama az eljárási határidőbe nem számított be;
- az írásban folyó eljárások ügyintézésének végső határideje a befogadástól számított 180 nap volt.

### 1. AZ ÁLTALÁNOS ÜGYEK SZÁMOKBAN

2020. január 1. napján 669 folyamatban lévő általános, azaz belföldi békéltetési, méltányossági, határon átnyúló és online vitarendezési platformon keresztül bonyolított ügy volt folyamatban. Ehhez további 2.989 új kérelem érkezett, így összesen 3.658 ügy kezelésére került sor az év során. A veszélyhelyzeti intézkedések hatása a beérkezett kérelmek számában is megmutatkozott. Míg az év első három hónapjában az új kérelmek száma meghaladta az előző év azonos időszakában érkezettekét, áprilistól kezdődően egyetlen olyan hónap sem volt, amikor az előző évi adatokat elérte volna. A beérkező ügyeket havi bontásban – összehasonlítva a 2019. évvel – a következő ábra mutatja.



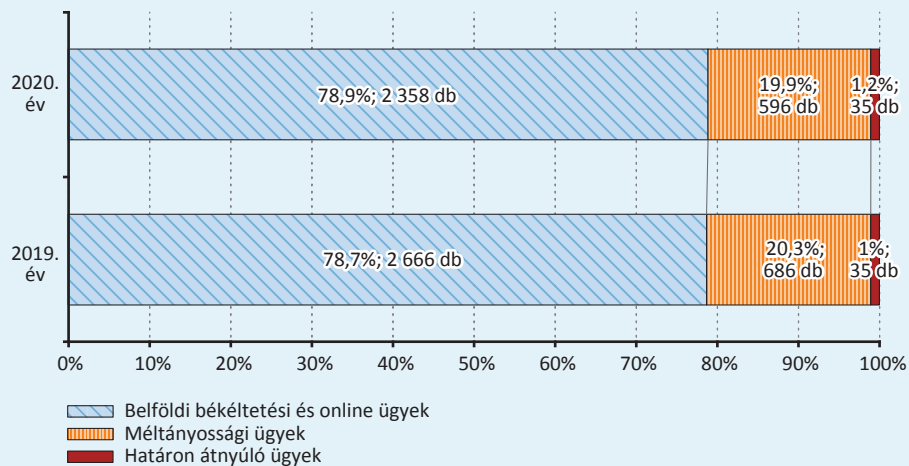
A beérkezett általános ügyek megoszlása ügýtípusonként a következő volt:

- 2.354 belföldi békéltetési ügy
- 596 méltányossági ügy
- 35 határon átnyúló ügy
- 4 online platformon keresztül érkezett ügy



**2. ábra**  
Beérkezett kérelmek ügytípus szerint

(db)

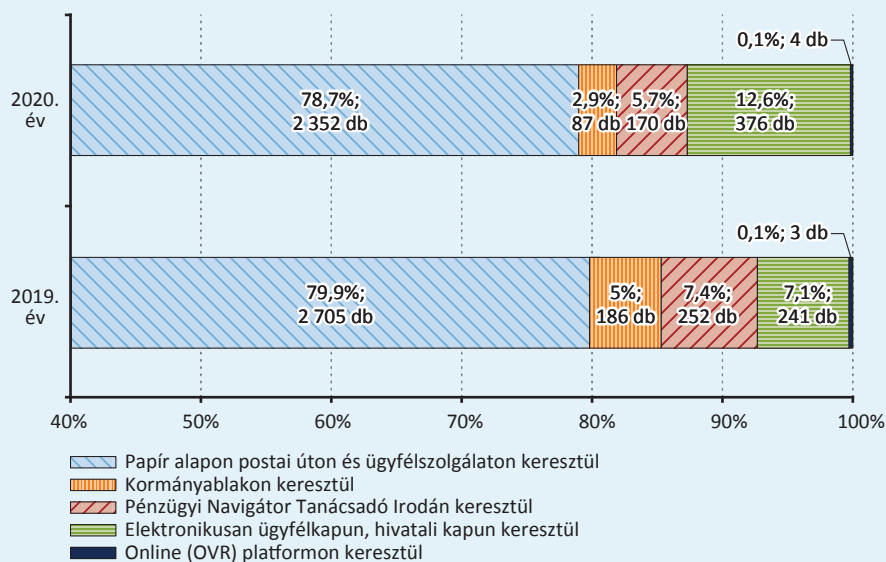


A Testület december 31-ig 3.126 ügyet zárt le, 532 ügy még folyamatban lévő volt az év utolsó napján, így annak elintézése áthúzódott a 2021-es évre.

## 2. A KÉRELMEK BENYÚJTÁSÁNAK MÓDJA

Az előző évhez képest lényegesen több kérelmező élt az elektronikus kérelembenyújtás lehetőségével, azonban változatlanul a postai úton megküldött és a személyesen leadott kérelmek száma volt a meghatározó.

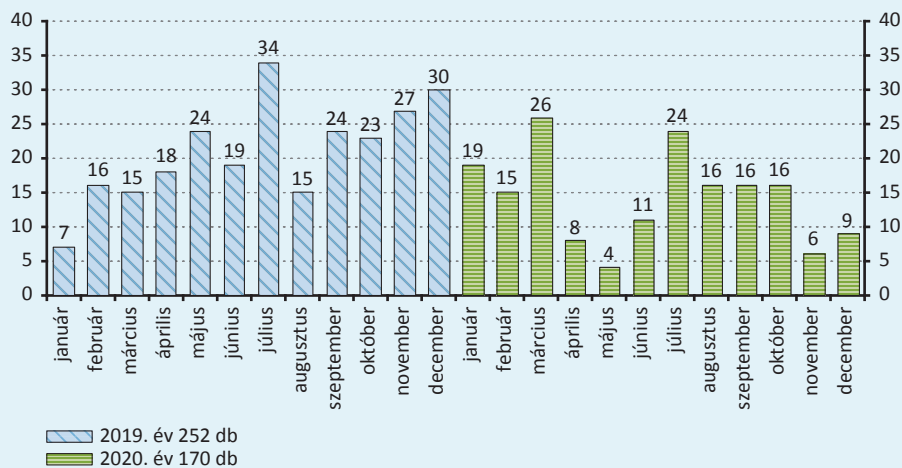
**3. ábra**  
A kérelmek benyújtásának módja



A Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodák tanácsadóinak segítségét az előző évhez képest kevesebben vették igénybe, ennek oka a koronavírus járvány miatti személyes ügyintézés korlátozottságában, időleges szünetelésében rejlik. Ezzel függ össze a Kormányablakokon keresztül történő benyújtás arányszámának csökkenése is. A Testület a jövőben is szeretne támaszkodni mind a Kormányablakok, mind a pénzügyi tanácsadók közreműködésére. Ennek érdekében képezi és segédanyagokkal látja el az ottani ügyintézőket, hogy minél magasabb szakmai színvonalasan tudjanak segíteni a hozzájuk fordulóknak.

**4. ábra**  
Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodák által előkészített kérelmek

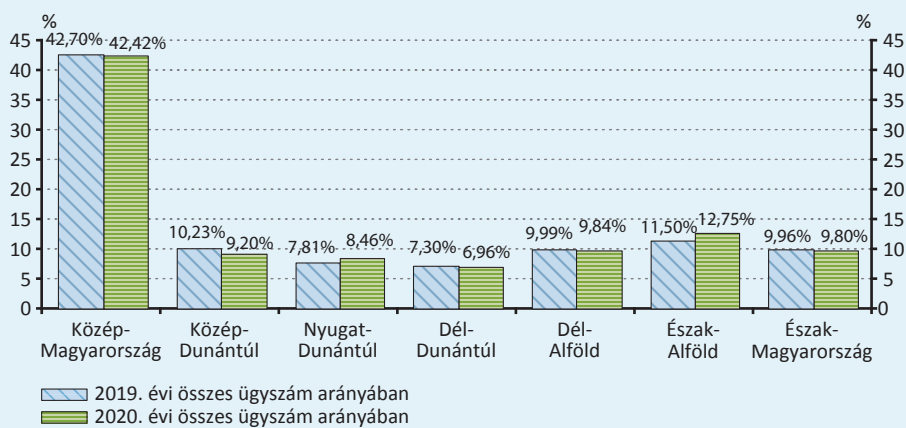
(db)



### 3. A KÉRELMEZŐK LAKÓHELY SZERINTI MEGOSZLÁSA

A legnagyobb arányban változatlanul a Budapesten és Pest megyében élők kérték a Testület segítségét pénzügyi fogyasztói jogvitájuk megoldásában. Az összes kérelmezőhöz viszonyított arányuk az előző évi 42,7 százalékról 42,4 százalékra csökkent. A 2019-es évhez képest a Nyugat-dunántúli, az Észak-alföldi régió esetén történt növekedés.

**5. ábra**  
Beérkezett kérelmek megoszlási aránya a kérelmezők lakóhelye szerint régióként



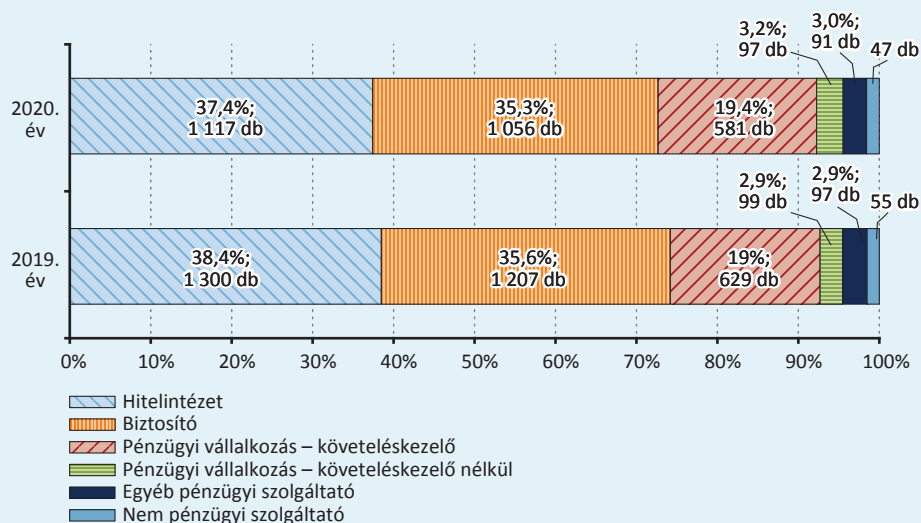
A Budapesten és Pest megyében lakóhellyel rendelkező kérelmezők által benyújtott kérelmek aránya a Testület megalakulása óta minden évben meghaladta a KSH által számított összlakossági arányt. 2020-ban Zala megye és Hajdú-Bihar megye területén élők esetén is ez volt tapasztalható.

Beérkezett kérelmek a kérelmezők lakóhelye szerint	2019. év		2020. év		Össztlakosság aránya KSH adat
	Ügyszám	Összes ügyszám arányában	Ügyszám	Összes ügyszám arányában	
Baranya	107	3,16%	90	3,01%	3,66%
Bács-Kiskun	123	3,63%	96	3,21%	5,27%
Békés	127	3,75%	95	3,18%	3,93%
Borsod-Abaúj-Zemplén	189	5,58%	143	4,78%	6,91%
Budapest	902	26,63%	791	26,46%	17,28%
Csongrád -Csanád	126	3,72%	103	3,45%	4,22%
Fejér	128	3,78%	114	3,81%	4,26%
Győr-Moson-Sopron	110	3,25%	106	3,55%	4,47%
Hajdú-Bihar	175	5,17%	187	6,26%	5,40%
Heves	81	2,39%	91	3,04%	3,11%
Jász-Nagykun-Szolnok	83	2,45%	75	2,51%	3,90%
Komárom-Esztergom	78	2,30%	65	2,17%	3,12%
Nógrád	60	1,77%	59	1,97%	2,04%
Pest	535	15,80%	477	15,96%	12,26%
Somogy	84	2,48%	60	2,01%	3,20%
Szabolcs-Szatmár-Bereg	153	4,52%	119	3,98%	5,59%
Tolna	49	1,45%	58	1,94%	2,33%
Vas	66	1,95%	56	1,87%	2,59%
Veszprém	85	2,51%	96	3,21%	3,58%
Zala	109	3,22%	91	3,04%	2,88%
Külföldi	17	0,50%	17	0,57%	
<b>Ügyek összesen</b>	<b>3 387</b>	<b>100,00%</b>	<b>2 989</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

#### 4. A FOGYASZTÓI JOGVITÁKBAN ÉRINTETT SZOLGÁLTATÓK

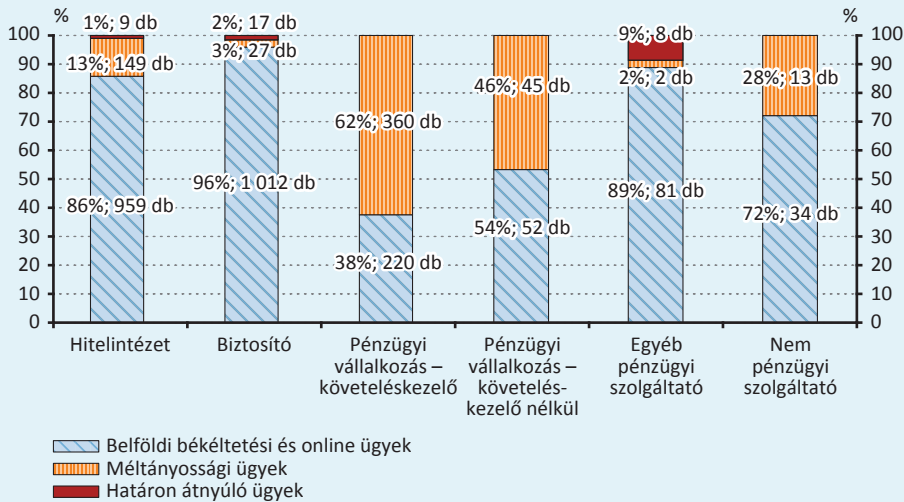
Változatlanul a hitelintézetek és a biztosítók ügyfelei fordultak legnagyobb számban a Testülethez. Az egyes szolgáltató típusok arányában érdemi elmozdulás nem történt.

**6. ábra**  
A pénzügyi szolgáltatók típusai a kérelmekben



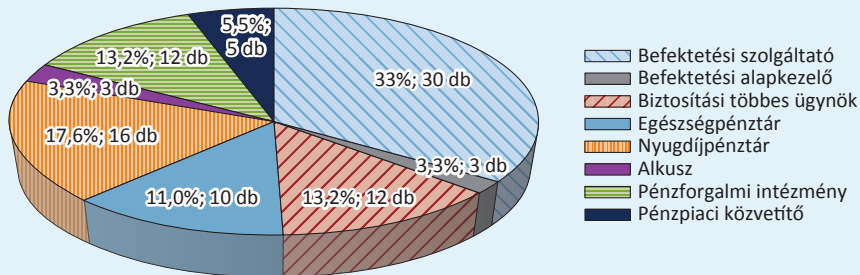
Az egyes szolgáltatók az egyes ügytípusok vonatkozásában az alábbiak szerint voltak érintettek:

**7. ábra**  
Ügytípusok aránya szolgáltató típusonként



A pénzügyi szolgáltatásokhoz kapcsolódó méltányossági ügyek közül egyre nagyobb arányban a követeléskezelő társaságokkal szemben indulnak eljárások. Az „egyéb” pénzügyi szolgáltatói kategóriába a biztosító egyesületek és befektetési szolgáltatók, a biztosítási többes ügynökök, az alkuszok, nyugdíjpénztárak és egészségpénztárak, a pénzügyi közvetítők és a pénzforgalmi intézmények ügyei tartoznak. Az előző évhez képest számottevő változás az alkuszok és a nyugdíjpénztárak esetén volt. Az alkuszok arányában 7 százalékpontos csökkenés, a nyugdíjpénztáraknál 10,3 százalékpontos növekedés történt.

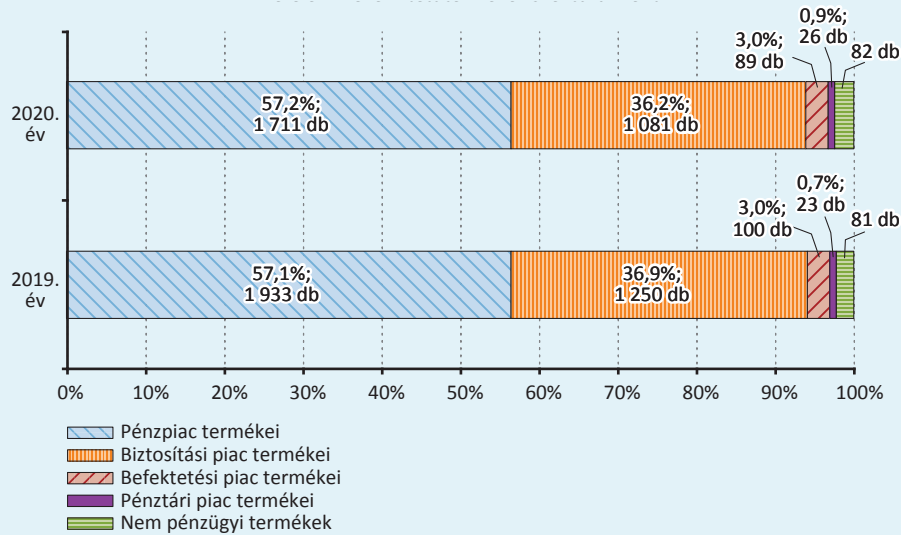
**8. ábra**  
Az egyéb pénzügyi szolgáltatók



## 5. KÉRELEMSEL ÉRINTETT TERMÉKEK

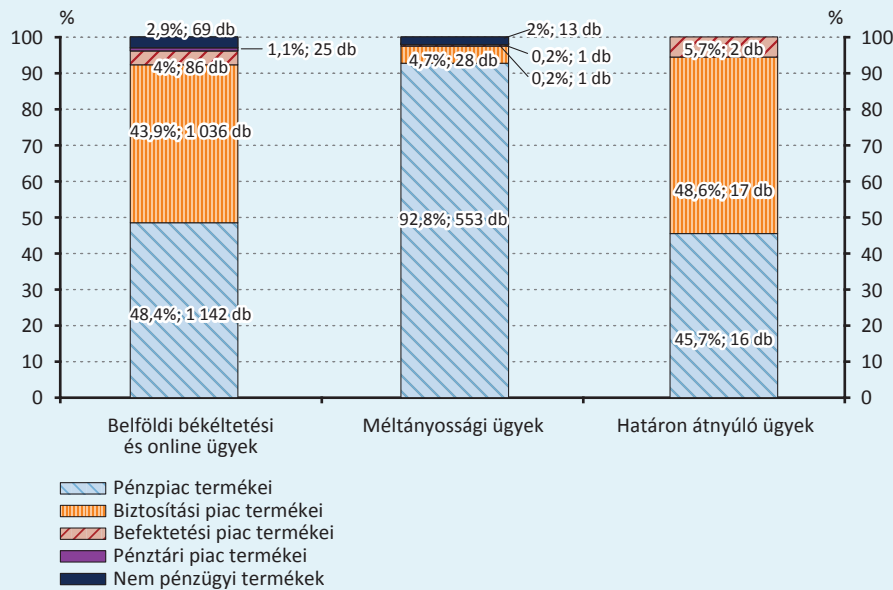
A korábbi évekhez hasonlóan továbbra is a legtöbb kérelem a pénzügyi termékekhez kapcsolódóan érkezett (1.711 ügy), ezt követték a biztosítási ügyek (1.081 ügy). Az előző évhez képest egyedül a pénztári piac termékeivel kapcsolatos jogviták darabszáma emelkedett.

**9. ábra**  
A kérelemmel érintett termékek szektoronként



Az alábbi ábra a kérelemmel érintett termékek ügytípusonkénti megoszlását mutatja. Érdemi változás a tavalyi évhez képest nem történt.

**10. ábra**  
A kérelemmel érintett termékek ügytípusonként

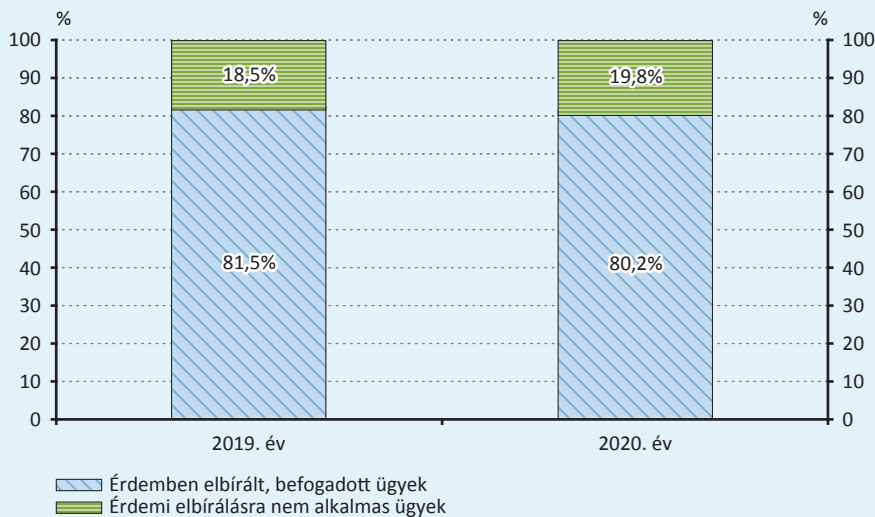


## 6. A BEFOGADÁSI ARÁNY ALAKULÁSA

A beérkezett kérelmek 80,2 százaléka – hiánypótlással vagy anélkül – befogadható és az eljárás megindítható volt. Ez az arány a Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózat (PNTI) közreműködésével készült kérelmeknél 93 százalék, az ügyfél- és hivatali kapun érkezetteknel 82 százalék, a kormányablakok által átvett kérelmeknél 83 százalék, az online platformon keresztül érkezett ügyek 100 százaléka volt.

**11. ábra**

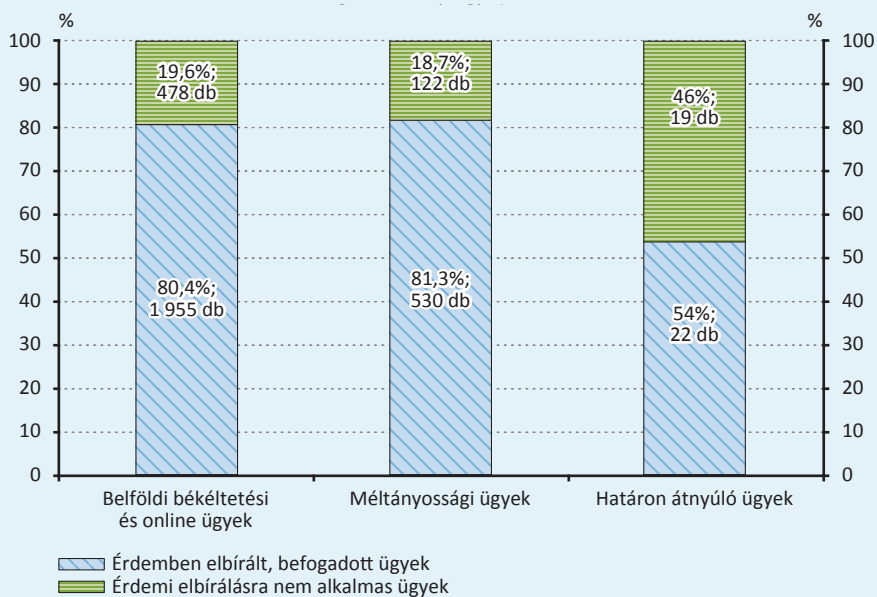
**A befogadási arány az általános ügyekben**



A befogadott általános ügyeken belül az egyes ügytípusok megoszlási aránya az alábbiak szerint alakult:

**12. ábra**

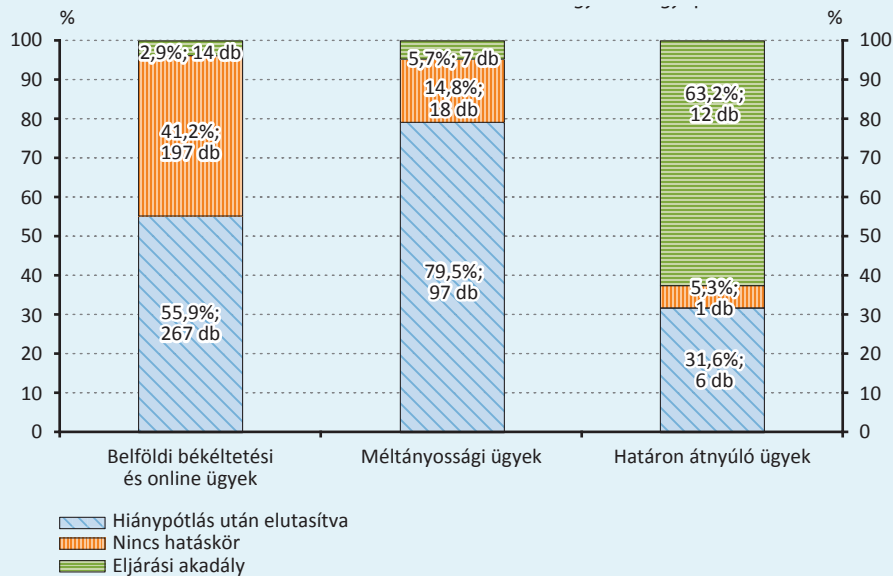
**A befogadási arány ügytípusonként**



## 7. AZ ÉRDEMI ELBÍRÁLÁSRA NEM ALKALMAS ÜGYEK

A Testület 619 ügyet nem tudott érdemi elbírálásra befogadni. Az elutasítás okai között változatlanul a legmagasabb a hiánypótlás nem teljesítése miatti elutasítások száma, ez az összes általános eljárásban elutasított ügy 57,8 százaléka. A hatáskör hiánya miatti elutasítás aránya 35 százalék, ez nem változott az elmúlt évhez képest. A határon átnyúló ügyek esetén továbbra is a szolgáltatói alávetés hiánya miatt nem tudta érdemben vizsgálni a Testület az ügyek többségét.

**13. ábra**  
Elutasítási okok az érdemi elbírálásra nem alkalmas ügyeknél ügytípusonként



Az általános ügyekben 370 esetben hiánypótlás nem teljesítése vagy nem kellő teljesítése miatt került megszüntetésre az eljárás. 243 esetben nem érkezett válasz a hiánypótlási felhívásra a kérelmezőtől. A Testület ezen kérelmezőkkel telefonon felvette a kapcsolatot, hogy kiderüljön a válasz elmaradásának oka. A kérelmezők közül sokan úgy nyilatkoztak, hogy a hiánypótlási felhívásból tudták meg, hogy a Testület előtti eljárás megindítása előtt vitájukat először a szolgáltatóval kell megpróbálniuk rendezni, ezért nem válaszoltak a hiánypótlási felhívásra.

Hiánypótlási felhívás nem, vagy hiányos teljesítése	2020.év
<b>Időszakban befogadás nélkül lezárt ügyek</b>	<b>619</b>
- ebből hiánypótlás után elutasítva	370
<b>Elutasítás okai:</b>	
HP felhívásra válaszolt, ebből	127
- megegyezett a szolgáltatóval	8
- nem alkalmas a befogadásra	62
- nem igazolta a panaszt	57
HP felhívásra nem válaszolt, ebből	243
- megegyezett a szolgáltatóval	6
- nem volt panasz eljárás	40
- egyéb okból	20
- az ok nem ismert	177

Az érdemi elbírálás nélkül lezárt általános ügyek számát a lezárás oka szerint a következő táblázat tartalmazza:

Érdemi elbírálás nélkül lezárt ügyek lezárási okok szerint		Ügyszám	Arány
1.	<b>Eljárási akadály miatti lezárási okok, ebből:</b>	<b>33</b>	<b>5,33%</b>
1.1	a fogyasztó a kérelem benyújtását megelőzően nem kísérelte meg a vitás ügy rendezését vagy eredménytelenül méltányossági kérelemmel élt (102. § (1) bek.)	10	1,62%
1.2	a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt		
1.2.1	a) a Pénzügyi Békéltető Testület előtt eljárást indítottak (107. § aa) pont) vagy	7	1,13%
1.2.2	b) közvetítői eljárást indítottak (107. § ab pont), vagy	0	0,00%
1.2.3	c) per van folyamatban vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak (107. § ac) pont)	3	0,48%
1.3	a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránti ügyben fizetési meghagyás kibocsátására került sor (107. § b)	1	0,16%
1.4	a jogvita komolytalan vagy zaklató jellegű (107. § c) pont)	0	0%
1.5	a határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogvitában a szolgáltató a Testület eljárásának nem vetette alá magát (126. § (1) bek.)	12	1,94%
2.	az ügy nem minősül fogyasztói jogvitának, illetve, ha a Pénzügyi Békéltető Testület egyéb okból nem rendelkezik hatáskörrel a vita elbírálására (107. § d)	<b>216</b>	<b>34,89%</b>
3.	a kérelmező a 104. § (5) bekezdésében meghatározott hiánypótlási felhívást – az erre nyitva álló határidőben – nem teljesítette (107. § e)	<b>370</b>	<b>59,77%</b>
	<b>Összesen</b>	<b>619</b>	<b>100,00%</b>

## 8. AZ ÉRDEMI ELBÍRÁLÁST KÖVETŐEN LEZÁRT ÜGYEK EREDMÉNYEI

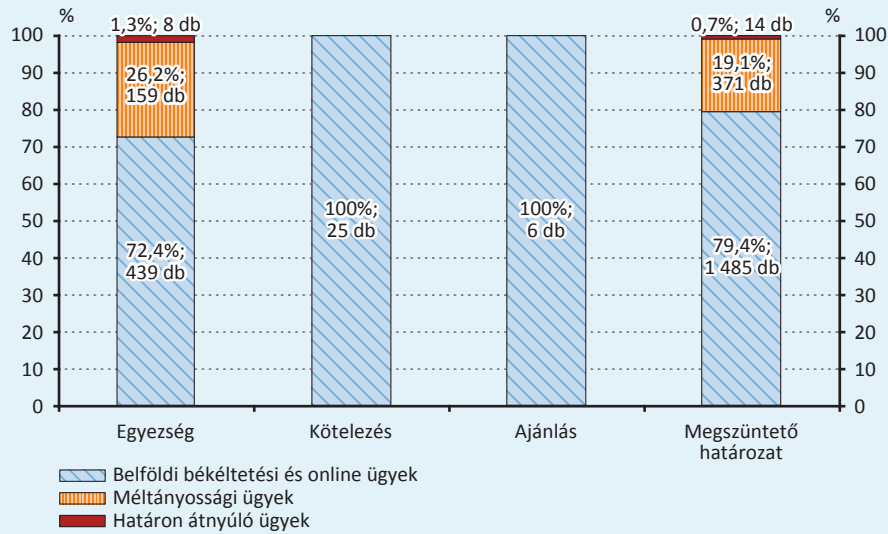
A Testület az év folyamán 2.507 ügyet zárt le érdemi elbírálást követően. 606 egyezség, 25 kötelezés és 6 ajánlás született, ami a befogadás után lezárt ügyre vetítve 25,4%-os arányt jelent.

Érdemi elbírálást követően lezárt általános ügyek eredménye		
Lezárt ügyek eredménye	Ügyszám (db)	Arány
Egyezség	606	24,17%
Kötelezés	25	1,00%
Ajánlás	6	0,24%
Megszüntető határozat	1 870	74,59%
<b>Összesen</b>	<b>2 507</b>	<b>100,00%</b>

A Testület idén több kötelezést és ajánlást hozott, mint a megelőző évben.



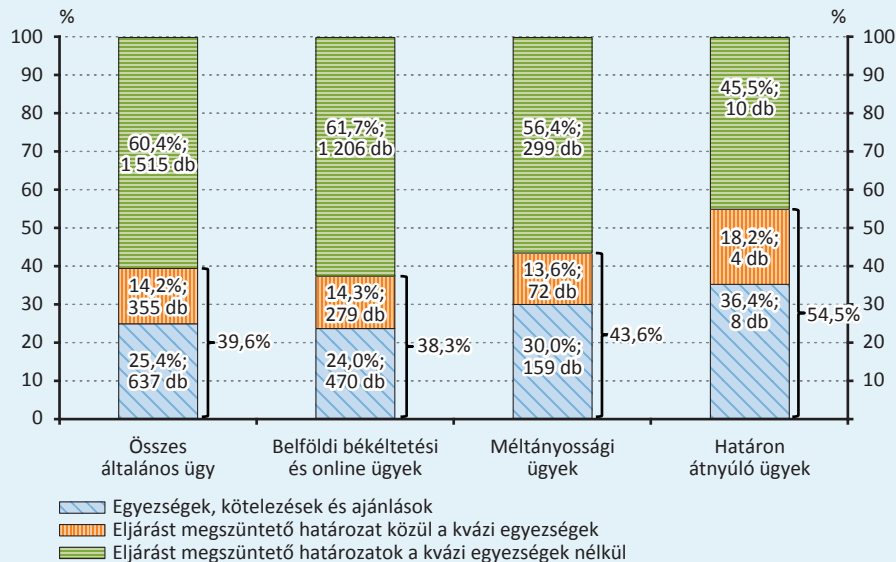
**14. ábra**  
Ügytípusok aránya a határozatoknál



### Jóváhagyott és eljáráson kívüli (kvázi) egyezségek

A megkötött egyezségek aránya a határon átnyúló ügyek esetén volt a legmagasabb. A határon átnyúló ügyek 54,5 százaléka, a belföldi békéltetési és online ügyek 38,3 százaléka, a méltányossági ügyek 43,6 százaléka a kérelmezők számára kedvező eredménnyel zárult, ideértve a Testület által jóváhagyott egyezségi határozatokon túl a formailag megszüntetéssel végződő, de a felek között az eljáráson kívüli megállapodást jelentő ügyeket is.

**15. ábra**  
Érdemben elbírált ügyek eredménye ügytípusonként



A 2020. évi egyezségek közül 512 ügyben vált esedékessé, hogy a pénzügyi szolgáltatók eleget tegyenek az MNB törvényben rögzített visszajelzési kötelezettségüknek az egyezségben foglaltak teljesítéséről vagy annak elmaradásáról. Felhívásra vagy anélkül 435 esetben az a válasz érkezett, hogy teljesítették az egyezségi határozatot. A szolgáltatók 6 ügyben nyilatkoztak úgy, hogy a kérelmezők mulasztása miatt nem tudtak eleget tenni az általuk vállaltaknak. A visszajelzések alapján az egyezségi határozatok 98,6 százaléka került teljesítésre. A fennmaradó 71 ügyben a Testület felhívás útján szerzi be a hiányzó nyilatkozatokat.

## Kötelezések és ajánlások

A Testület a pénzügyi szolgáltatók terhére 6 ügyben ajánlást és 25 ügyben kötelező határozatot hozott. A pénzügyi szolgáltatók által teljesített, illetve jogorvoslattal meg nem támadott ajánlásokat és kötelezéseket a Testület a honlapján közzéteszi.

Az ajánlások közül négy esetben az érintett pénzügyi szolgáltatók elfogadták a Testület álláspontját és a határozatban foglaltakat maradéktalanul teljesítették. Egy esetben az ajánlás hatályon kívül helyezése iránt a pénzügyi szolgáltató kereseti kérelmet nyújtott be. Az ügyben első fokon eljáró Fővárosi Törvényszék a pénzügyi szolgáltató keresetét elutasította. A bíróság ítéletében megállapította, hogy a Testület ajánlása a jogszabályoknak megfelel, ezért annak hatályon kívül helyezésére nem látott indokot. Az ítélet nem jogerős.

Egy esetben a pénzügyi szolgáltató az ajánlás ellen jogorvoslattal nem élt és az ajánlásban foglaltakat sem teljesítette. A Testület az MNB tv. 119. § (1) bekezdése szerint járt el, azaz a pénzügyi szolgáltatót nevesítve közzétette határozatát a honlapon.

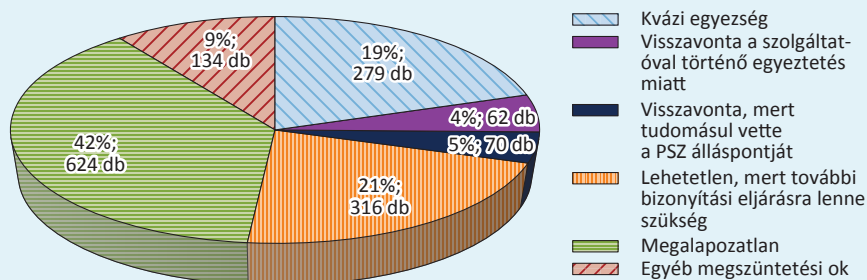
A 25 kötelezésből 2 önkéntes alávetésen, 23 jogszabályi alávetésen alapult. A 25 kötelezésből 23 ügyben a pénzügyi szolgáltató elfogadta a Testület álláspontját és a kötelezésben foglaltaknak eleget tett. Két ügyben a szolgáltató ellentmondással élt a jogszabályi kötelezéssel szemben, így az eljárás peres eljárássá alakult. A bíróság az ügyekben döntést még nem hozott.

A 6 ajánlás a hitel és pénzkölcsönnyújtás, a pénzforgalmi szolgáltatás, valamint a baleset- és betegségbiztosítás szolgáltatókkal kapcsolatban született, a 25 kötelezés a hitel és pénzkölcsönnyújtás, a lakás- előtakarékossági betét, a pénzforgalmi szolgáltatás, a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás, az utasbiztosítás, valamint az egészségpénztári szolgáltatással volt összefüggő.

## Megszüntető határozatok

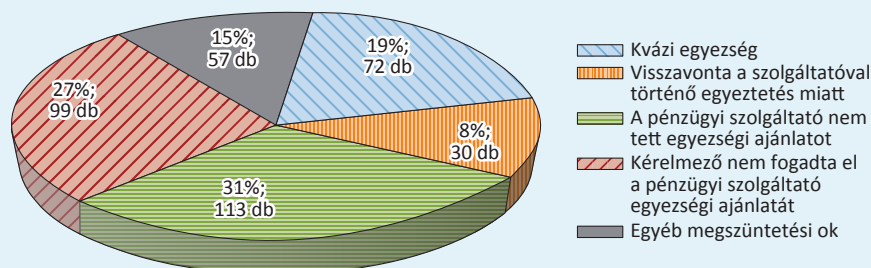
1.870 általános ügy zárult le eljárást megszüntető határozattal. Ezek közül 355 ügyben eljáráson kívüli (ügynevezett kvázi) egyezség jött létre a felek között 279 békéltetési, 72 méltányossági, további 4 határon átnyúló szolgáltatással kapcsolatos eljárásban. A belföldi békéltetési és online ügyekben 62 esetben, míg méltányossági ügyekben 30 esetben az eljárás megszüntetését a felek azért kérték, mert egymással az eljáráson kívül kívántak további egyeztetést folytatni.

**16. ábra**  
Megszüntetési okok a belföldi békéltetési és online ügyekben



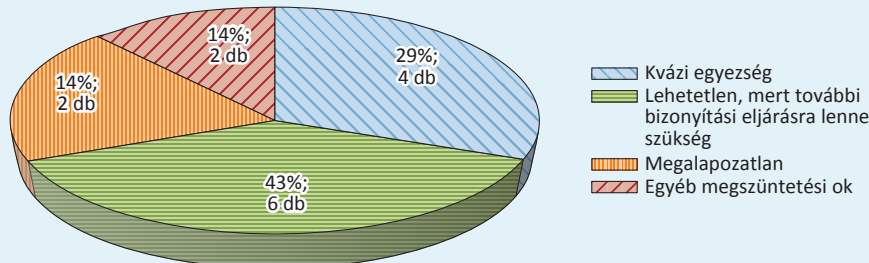
A méltányossági ügyekben lefolytatott közvetítői eljárás eredménye, hogy a megszüntető határozatok 19 százaléka kvázi egyezséggel zárult és az eljárások 8 százalékában a felek között az egyeztetések a megoldás keresése érdekében elkezdődtek. A megszüntetett eljárások 27 százalékában a szolgáltató által tett egyezségi ajánlatot a kérelmező nem fogadta el. A megszüntetett eljárások 31 százalékában a szolgáltató nem tett az eljárásban ajánlatot a kérelmező méltányosság gyakorlására irányuló kérelmére.

**17. ábra**  
Megszüntetési okok a méltányossági ügyekben



A határon átnyúló ügyek esetén 4 ügyben került sor eljáráson kívüli megegyezésre, további 6 ügyben további bizonyítási eljárás szükségessége miatt volt kénytelen a Testület a megszüntetésre.

**18. ábra**  
Megszüntetési okok a határon átnyúló ügyekben



## 9. JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK, A HATÁROZATOK BÍRÓSÁGI MEGTÁMADÁSA

A Testület által hozott döntésekkel szemben a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvény kétféle, az elszámolási törvény elszámolási ügyekben egy harmadik típusú jogorvoslati lehetőséget biztosít. A Testület megalakulása óta, 2011. július 1-től – az MNB törvény 116. § (2)(3) bekezdése szerint – van jogi lehetőség arra, hogy a kötelezést tartalmazó határozat és az ajánlás ellen hatályon kívül helyezést lehet kérni a Fővárosi Törvényszéktől. Ez a fél részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül lehetséges, ha:

- a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg e törvény rendelkezéseinek,
- a Testületnek nem volt hatásköre az eljárásra,
- a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye.

2017. január 1. óta a Testület egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha az adott ügyben érintett pénzügyi szolgáltató alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztó érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg az egymillió forintot. Ez az ügynevezett kötelező vagy jogszabályi alávetés, mely alapján a meghozott határozattal szemben a fentiek-től eltérő jogorvoslati lehetőség van. Ezt a jogorvoslati lehetőséget az MNB törvény 121-122. §-ában foglalt szabályok biztosítják, melyek kimondják, hogy az érintett pénzügyi szolgáltató a határozat közzétételétől számított 15 napon belül ellentmondással élhet, és ha az kellő időben érkezett és nincs elutasítási ok (vagyis azt a Testület nem utasítja el), akkor az előterjesztett ellentmondás folytán az eljárás perré alakul, melyben a Testület félként nem vesz részt. Jogszabályon alapuló kötelezést az említett jogszabályhely hatályban léte óta a Testület már több ügyben is hozott, néhányal szemben jogorvoslat benyújtására is sor került.

A harmadik megoldás az elszámolási törvény alapján az elszámolási ügyekben a bíróság előtti nemperes eljárást rendeli jogorvoslati lehetőségként a fogyasztó lakóhelye szerint illetékes törvényszék területén működő járásbíróságok előtt. Ezek a nemperes eljárások írásban zajlanak, személyes megjelenést nem igényelnek és eredményük lehet a Testület határozatának jóváhagyása, annak hatályon kívül helyezése és a Testület új eljárásra utasítása (megismételt eljárás) vagy hatályon kívül helyezés és új döntés meghozatala. A deviza alapú és forintheles elszámolási ügyekkel szemben benyújtható jogorvoslati lehetőségekről és a bírósági nemperes eljárást megindító űrlapokról az alábbi linken tájékozódhatnak az érintettek: <https://birosag.hu/polgari-eljaras/nyomtatvanyok/deviza-es-forinthelek-elszamolasi-es-forintositasi-jogorvoslati>

2020. január 1-jén három per volt folyamatban, az év folyamán mindhárom lezárult. Egy új ügy érkezett, ezen perre figyelemmel a 2020. december 31-én folyamatban lévő perek száma egy.

A 2020. december 31-én folyamatban lévő és pénzforgalmi tárgyú ügyben a Testület számára kedvező ítélet született az elsőfokú bírósági eljárásban. A bíróság a felperes keresetét elutasítva megállapította, hogy a per tárgyát képező ajánlással érintett fizetési művelet nem volt a kérelmező által jóváhagyott, továbbá nem volt megállapítható, hogy a kérelmező a művelet kapcsán súlyosan gondatlanul járt volna el. Az ítélet nem jogerős, ellene fellebbezésnek van helye.

2020-ban három ügyet véglegesen, a Testületet illetően pernyertességgel zárt le a bíróság. Egy ügyben – azt követően, hogy az ajánlással szembeni pert követő felülvizsgálati eljárásban a Kúria, mint felülvizsgálati bíróság a másodfokú, jogerős, a Testület számára kedvezőtlen ítéletet hatályon kívül helyezte – a másodfokú bíróság megismételt eljárásban az elsőfokú bíróságnak a Testület számára kedvezőtlen ítéletét megváltoztatta és a felperes keresetét elutasította. A másodfokú bíróság mindenben osztotta a Testület álláspontját. Kimondta, hogy a Testület nem hatóság; a Testület eljárásában nem sérült az egyenlő bánásmód elve, a felperesnek ugyanis lehetősége volt álláspontja kifejtésére. Az eljárásban a felperesnek kellett volna bizonyítania, hogy a perbeli jogvitával érintett fizetési műveleteket a Testülethez kérelemmel forduló kérelmező jóváhagyta, de mert ez nem történt meg. A Testület azon ajánlása, miszerint a felperes térítse meg a kérelmezőnek az általa jóvá nem hagyott fizetési műveletek összegét, a jogszabályok tartalmának megfelelt.

Két ügyben a másodfokú bíróság a Testület számára kedvező elsőfokú ítéletet helyben hagyta. A másodfokú bíróság álláspontja szerint, ha a kérelmező adataival ismeretlen személyek visszaélnek és az átutaláshoz szükséges informatikai jóváhagyásról a kérelmező tudta és beleegyezése nélkül ténylegesen mások intézkednek, ez nem tekinthető a fizető fél általi jóváhagyásnak, még akkor sem, ha a fizetési művelet látszólag jóváhagyott fizetési művelet. A másodfokú bíróság egyebekben osztotta az elsőfokú ítéletekben írtakból azt, hogy az adott esetekben a felperes a Testület előtti eljárásokban nem bizonyította, hogy a kérelmezők súlyosan gondatlanul jártak el az adott fizetési műveletekkel kapcsolatban, illetve azokat megelőzően.

## 10. A MEGHALLGATÁSOK SZÁMA

A Testület 2185 meghallgatást tartott, ebből 2101 esetben egyes eljárásban, míg 84 esetben tanácsban járt el. 216 olyan eljárás volt, melyben a 130/2020.(IV.17.) kormányrendelet alapján személyes meghallgatás tartására nem került sor, az eljárás írásban folyt a vonatkozó speciális szabályok alapján. 2020. március 16. és 2020. július 6. között nem volt meghallgatás. Nőtt azon ügyek száma, ahol a tényállás további tisztázása miatt vagy egyezség reményében folytatólagos meghallgatásra is sor került.

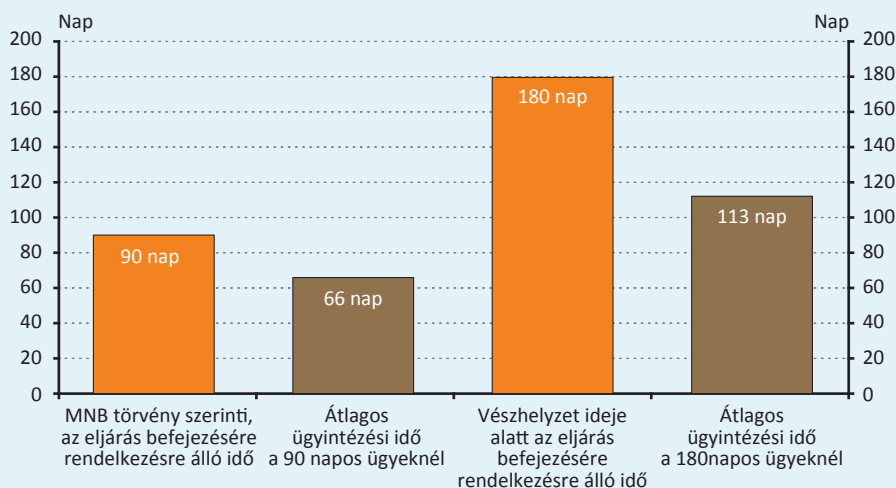
Meghallgatások száma (db)			
	Összesen	Egyes	Tanácsos
Első meghallgatás	1 774	1 721	53
Folytatólagos meghallgatás	411	380	31
Összes meghallgatás	2 185	2 101	84

## 11. ÁTLAGOS ÜGYINTÉZÉSI IDŐ

Az MNB törvény 112. § (5) bekezdése rendelkezik arról, hogy az eljárást annak megindulását követő kilencven napon belül be kell fejezni. Ezt a határidőt a Testület elnöke legfeljebb harminc nappal hosszabbíthatja meg. A veszélyhelyzet miatt meghozott jogszabályi rendelkezések alapján a veszélyhelyzet elrendelésének napján folyamatban volt eljárásokban az ügyintézési határidő 180 nap volt. Ez a szabály 649 ügyet érintett, mely eljárásokban az átlagos ügyintézési idő 113 nap volt.

A veszélyhelyzeti szabályokkal nem érintett jogviták lezárására átlagosan 66 napra volt szükség.

**19. ábra**  
Átlagos ügyintézési idő



## 12. AZ ELSZÁMOLÁSI ÉS FORINTOSÍTÁSI ÜGYEK ALAKULÁSA

2020. január 1-jén egy folyamatban lévő elszámolási ügy volt, melyben a kérelmező az elszámolási kötelezettség fennállásának megállapítását kérte. Az év folyamán két új ügy érkezett, illetve egy ügyet új (megismételt) eljárás keretében vizsgált a Testület. Ezek mindegyike lezárult az év vége előtt.

Elszámolási ügyek ügycsoport szerint 2020. évben (db)				
Az ügylezárás eredménye	151. ügýtípus Helyes elszámolás megállapítása	152. ügýtípus Panaszeljárás lefolytatására történő kötelezés	153. ügýtípus Elszámolási kötelezettség fennállásának megállapítása	Összesen
Folyamatban lévő ügyek január 1-jén	0	0	1	1
Új ügyek	2	0	0	2
Megismételt ügyek	1	0	0	1
Lezárt ügyek	3	0	1	4
Folyamatban lévő ügyek december 31-én	0	0	0	0

### Az elszámolási és forintosítási ügyek eredménye

A 4 lezárt ügyből egy esetben kötelezést tartalmazó határozatot hozott a Testület, 3 ügyben az eljárás megszüntetésre került. Az elszámolási ügyek átlagosan 99 nap alatt kerültek lezárásra.

Az ügylezárás eredménye	151. ügýtípus Helyes elszámolás megállapítása	152. ügýtípus Panaszeljárás lefolytatására történő kötelezés	153. ügýtípus Elszámolási kötelezettség fennállásának megállapítása	Összesen	Arány
Egyezségi határozat	0	0	0	0	0%
Kötelezést tartalmazó határozat	1	0	0	1	25%
Eljárást megszüntető határozat	2	0	1	3	75%
<b>Összes lezárt ügy</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

### A nemperes eljárások az elszámolási ügyekben

A deviza-, deviza alapú és forint hitelekkel kapcsolatos jogvitákban 2020-ban nemperes eljárás kezdeményezésére irányuló kérelem nem érkezett. Jogerősen befejezett nemperes eljárásról 3 ügyben kapott értesítést a Testület az illetékes bíróságoktól.

A 2015-től 2020. december 31-ig a Testülethez érkezett jogorvoslati igények száma összesen 2.467 db volt. Ebből 2.458 ügyben az eljáró bíróságok a jogerős döntésről küldtek tájékoztatást. A Testületnek 9 ügyben nincs tudomása a nemperes eljárás lezárultáról és annak eredményéről.

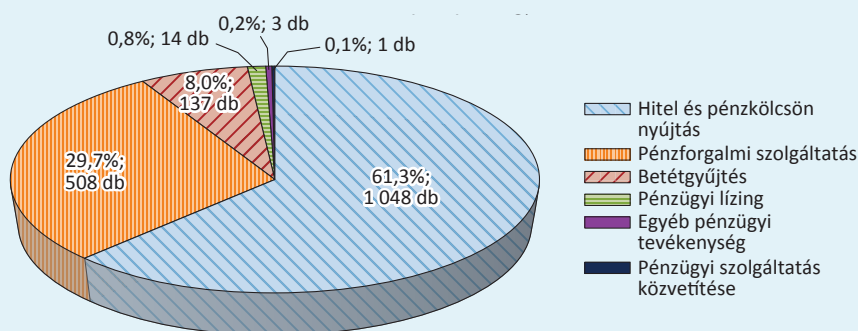
A 2015-2020. évek között jogerősen befejezett összes nem peres eljárás közül az illetékes nem peres bíróságok 603 ügyben érdemi vizsgálat nélkül utasították el a kérelmet. Az érdemi felülvizsgálat eredményeként hozott 1.855 jogerős végzés 82 százalékában (1517 ügyben) a bíróságok helyben hagyták a Testület határozatait, új eljárás lefolytatására 256 ügyben (14 %) kötelezte a bíróság a Testületet.

# III. Szektoronkénti elemzés

## 1. A PÉNZPIACI SZOLGÁLTATÁSOKKAL KAPCSOLATOS JOGVITÁK

2020-ban is a pénzügyi szektor ügyei jelentek meg a legnagyobb számban a Testület előtt. A kérelmek 57 százaléka, vagyis 1711 ügy valamely pénzügyi szereplő szolgáltatásával kapcsolatos jogvita miatt indult. A legtöbb pénzügyi ügy hitel- és pénzkölcsön nyújtását érintette, emellett a pénzforgalmi szolgáltatások témaköre is jelentős arányban képviselt.

**20. ábra**  
**Beérkezett pénzügyi ügyek**



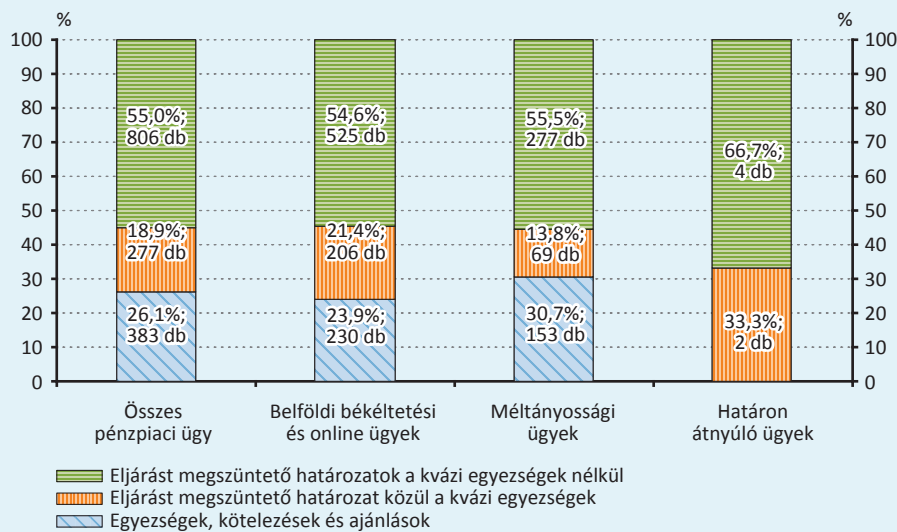
A Testület a lezárt 1818 pénzügyi ügy közül 352 ügyben volt kénytelen a kérelmet – hatáskör hiánya, eljárási akadály vagy a hiánypótlás nem teljesítése miatt – meghallgatás tűzése nélkül elutasítani.

A befogadott 1466 kérelem 24 százalékában, 357 ügyben a felek egyezséget kötöttek. 22 ügyben kötelezés, 4 ügyben pedig ajánlás kiadására került sor. További 277 ügyben a felek között eljáráson kívül jött létre egyezség, illetve a pénzügyi szolgáltató korábbi álláspontját felülvizsgálva önként teljesítette a kérelmező teljes igényét. Ezekben az ügyekben a felek közös vagy a kérelmező egyoldalú kérelmére megszüntetésre került az eljárás, a kérelmező igénye számára mégis megnyugtató rendezést nyert.

Össességében a pénzügyiacot érintő kérelmek körében a befogadott ügyek 45 százaléka a kérelmezők számára pozitív eredménnyel zárult.

Érdemi elbírálást követően lezárt ügyek döntési típusonkénti megoszlását – az egyes ügytípusokban is – a következő ábra mutatja.

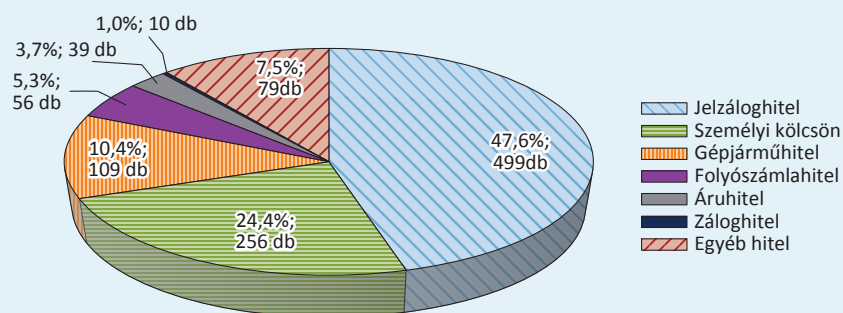
**21. ábra**  
Lezárt pénzüi ügyek ügytípusonként



## 1.1. Hitel- és pénzkölcsönnyújtás

A pénzüi szektort érintő ügyek 61 százaléka a hitel- és pénzkölcsönnyújtással volt kapcsolatos. A kérelmek közel fele a jelzáloghitelezéssel kapcsolatban keletkezett, további ügyek a személyi kölcsönrel, a gépjárműhitellel, a folyósámlahitellel és végül az áruhitellel voltak kapcsolatosak. Nagy számban vitatták a kérelmezők a fennálló tartozás összegét, a késedelmi- és ügyleti kamat mértékét, lényegesen kisebb számban a követelés jogalapját. A tartozás összegének és jogalapjának vitatása mellett jelentős arányt, 20 százalékot képviseltek a fizetési haladékkal (moratórium) kapcsolatos jogviták.

**22. ábra**  
Beérkezett, hitel- és pénzkölcsönnyújtási ügyek



A Testület 1111 hitel és pénzkölcsönnyújtással kapcsolatos általános ügyet zárt le az év végéig. Az érdemben elbírált 858 ügyből a határozattal jóváhagyott egyezségek száma 209 volt, ami 24 százalékot jelent. Ezen kívül 5 kötelezés és 2 ajánlás is született. További 166 ügyben a felek eljárásn kívül megegyeztek. A kérelmezők szempontjából kedvezően alakult ügyek aránya összesen 45 százalékot tett ki.

### 1.1.1. Jelzáloghitel

A fogyasztók részére ingatlanon alapított jelzálogjog fedezete mellett nyújtott hitel- vagy kölcsönügyleteknél kiemelkedő arányban vitatták a kérelmezők a fennálló tartozás összegét, a késedelmi- és ügyleti kamat mértékét, lényegesen kisebb számban a követelés jogalapját. Több eljárás indult új kölcsönügyletek kapcsán a hitelbírálat elhúzódása, a hitelbírálat során kapott tájékoztatás nem megfelelő volta miatt. Vitás ügy keletkezett abból is, hogy a pénzügyi szolgáltató kése-



delmesen adta ki a jelzálog jog törléséhez hozzájáruló nyilatkozatát, vagy annak kiadását további feltételhez kötötte. Kérelmet terjesztettek elő a fogyasztók annak érdekében is, hogy a pénzügyi szolgáltató járuljon hozzá a fedezeti ingatlan tulajdonjogának átruházásához, adóstárs kiengedéséhez, a fennálló tartozás átvállalásához. Keletkeztek jogviták az ügyletek végtörlesztéséhez kapcsolódóan, továbbá díjak és költségek vitatása tárgyában. Esetenként a lakás-előtakarékossági szerződésből eredő megtakarítás betörlesztését vitatták a kérelmezők.

Több esetben is hivatkoztak a kérelmezők a kölcsönszerződés vélelmezett érvénytelenségére, elszámolási igényt érvényesíteni próbálva a pénzügyi szolgáltatókkal szemben. Gyakran sérelmezték, hogy a pénzügyi szolgáltatók nem nyújtottak konkrét tájékoztatást a szerződés megkötése előtt a deviza alapú kölcsönök árfolyamkockázatáról, nem mérték fel megfelelően ügyfeleik teherviselő képességét. Előfordult, hogy bár tévesen, de a forintosításnak tudták be a fennálló tartozás sérelmezett mértékét. Gyakori volt, hogy az esetleges felmondást követően a követeléskezelőre történő engedményezés jogszerűségét vitatták.

A kérelmezők sok esetben nem tudták elfogadni, hogy a deviza alapon felvett kölcsönből fennálló tartozásuk közel azonos összegű, mint a szerződéskötéskor meghatározott forintösszeg volt. Arra hivatkoztak, hogy az eltelt évek alatt már megfizették a felvett hitel forintösszegét és annak kamatait, ennek ellenére mégis jelentős tartozást tart nyilván velük szemben a pénzügyi szolgáltató. Ezen indokok mentén vitatták a fennálló tartozás összegét.

Előfordult, hogy a kérelmezők úgy vélték, illetve azt az elvárást fogalmazták meg, hogy a törvényi elszámolásnak az árfolyamváltozás hatására is ki kellett volna terjednie, e tekintetben is el kellett volna számolnia a pénzügyi szolgáltatónak. Esetenként találkozott a Testület a deviza alapú ügyletekhez kapcsolódóan „sajátos” elszámolási módszertanra alapozott kérelmezői igényekkel. Ezek közös jellemzője, hogy olyan jellegű átszámítást, átértékelést tartalmaztak, amelyek nincsenek összhangban sem a kérelemmel érintett szerződésben, sem a jogszabályban foglaltakkal. Ezek a számítások azt célozták, hogy „eltüntessék”, annulálják a ténylegesen fennálló tartozás egy részét vagy teljes egészét. Az átlagos fogyasztó számára a számítás nehezen (vagy egyáltalán nem) értelmezhető, de szakszerűnek tűnt és eredményeként a kritikus helyzetben lévő adósokat megalapozatlan reményekkel kecsegtette, ennek következtében a korábbinál még kedvezőtlenebb helyzetbe juttatja vagy juttatná. Ezekben az esetekben a Testület feladata – lehetőség szerint – a valós probléma és a reális megoldási lehetőségek feltárása volt.

A kérelmezők a tartozás vitatása mellett méltányosság gyakorlását is kérték a pénzügyi szolgáltatóktól. Sok esetben javasolták a kérelmezőnek a pénzügyi szolgáltatók fedezeti ingatlan saját kézből történő értékesítését és a befolyt vételárból a végtörlesztés kezdeményezését, a fedezeti ingatlan alacsonyabb értékű ingatlanra történő cserélését vagy a fizetési moratóriumot követően további törlesztési könnyítést. Több esetben a felek közösen kérték az eljárás megszüntetését, hogy további egyeztetést tudjanak folytatni a tartozás rendezéséről vagy a kérelmező mérlegelni tudja, hogy a felajánlott lehetőségek közül melyiket kívánja igénybe venni.

A szabad felhasználású jelzálog kölcsönszerződések kapcsán kezdeményezett egyik ügy tárgya a lakás-előtakarékossági szerződésből eredő megtakarítás betörlesztése volt. Az eljárás során a kérelmező álláspontját megváltoztatva elismerte, hogy a vonatkozó jogszabály szerint nem tekinthető lakáscélú felhasználásnak a szabad felhasználású kölcsön előtörlesztése, azonban méltányossági okokból kérte a – lakás-előtakarékossági szerződés szerinti megtakarításból történő előtörlesztéshez szükséges – hitelintézeti igazolás kiadását. A pénzügyi szolgáltató a meghallgatáson részletesen ismertette a jogszabályi rendelkezéseket, egyúttal hangsúlyozta, hogy a szolgáltatónak méltányosság gyakorlására nincs lehetősége. Az eljárás megszüntetésre került.

Előfordult olyan eset is, hogy a fedezeti ingatlan a bank által kezdeményezett végrehajtási eljárásban árverés keretében értékesítésre került és a kérelmező arra hivatkozva vitatta a pénzügyi szolgáltató által nyilvántartott tartozása összegét, hogy álláspontja szerint a pénzügyi szolgáltató nem számolta el a végrehajtás keretében megtérült teljes összeget. Kifogásolta, hogy a szolgáltató nem a végrehajtó által átutalt összeget könyvelte le a tartozásra, hanem annál alacsonyabb összeget. Az eljárás keretében a pénzügyi szolgáltató ismételt megvizsgálta az ügyletet és vállalta, hogy a különbözeti összeget megfizeti a kérelmezőnek.

Jogvitába torkollott az az ügy is, amelyben a felmondást követően az ügylet lezárásáról megállapodást kötöttek a felek, melynek részét képezte a követelés egy részének elengedése, illetve a fennmaradó rész engedményezése. A kérelmező

szerint teljesítette a vállalását, azonban a pénzügyi szolgáltató nem intézkedett a fennálló tartozás engedményezése, valamint a végrehajtási eljárás megszüntetése iránt. A végrehajtási eljárásban a fedezeti ingatlan értékesítésre került, a végrehajtó a pénzügyi szolgáltatónak fizette meg a befolyt összeget. Mivel az engedményezés ezen időpontig nem történt meg, a fennmaradó követelés jelentősen csökkent. A kérelmező a pénzügyi szolgáltató szerződésszegése miatti kártérítési igényt kívánt érvényesíteni. A felek az eljárásra nyitva álló határidő teljes kihasználásával egyeztették álláspontjaikat, de nem kötöttek egyezséget.

Előfordult, hogy a kérelmező azt kifogásolta, hogy bár a tartozását maradéktalanul megfizette, a pénzügyi szolgáltató a jelzálogtörli nyilatkozatot nem adta ki részére. A panasz eljárás során azt a tájékoztatást kapta, hogy további költségtagozás miatt nem áll módjában a szolgáltatónak kiadni a törlési engedélyt. Az eljárás során a szolgáltató elismerte, hogy a panasz eljárásban tévesen tájékoztatta a kérelmezőt és a válasziratával együtt megküldte a törlési engedélyt, így az eljárás megszüntetésre került.

Egy kérelmező a türelmi idős szerződése kapcsán sérelmezte, hogy elhúzódott a lakástakarékpénztári megtakarítás betörlesztése, továbbá kifogásolta a türelmi idő lejártát követő törlesztőrészlet összegét is. A szolgáltató a válasziratban és a meghallgatáson is részletesen ismertette a türelmi idős konstrukció jellemzőit, illetve a lakástakarékpénztári megtakarítás betörlesztésének folyamatát. A felek azt is egyeztették, hogy a szerződés szerinti kamatkedvezmény a kérelmező szerződése esetében az elmúlt időszakban hogyan került érvényesítésre és ennek milyen hatása volt a törlesztőrészletek összegére. A kérelmező visszavonta a kérelmét, az eljárás megszüntetésre került.

Másik ügyben a kérelmező azt sérelmezte, hogy a pénzügyi szolgáltató a vele szemben folyamatban lévő, harmadik személy által indított végrehajtási eljárásban bekapcsolódás iránti kérelmet terjesztett elő, ennek kapcsán illetéket rótt le. A bekapcsolódás iránti kérelem elutasításra került, az illetéket viszont nem térítette vissza részére a szolgáltató. A kérelmező hivatkozott arra, hogy a bekapcsolódás iránti kérelmet elutasító bírósági végzés tartalmazta, hogy az illetéket a pénzügyi szolgáltató visszaigényelheti és mivel azt a kérelmező megfizette a pénzügyi szolgáltatónak, az részére visszajár. A felek között létrejött egyezség keretében a szolgáltató vállalta, hogy visszaigényli az illetéket és annak visszautalását követően megfizeti a kérelmezőnek az illetéknek megfelelő összeget.

A végtörlesztési díj összegét kifogásolta az a kérelmező, aki a kérelmében arra hivatkozott, hogy a pénzügyi szolgáltató a szerződésében szereplő mértéket meghaladó végtörlesztési díjat számított fel. A szolgáltató az eljárás során arra hivatkozott, hogy a hatályos hirdetmény szerinti díj került felszámításra, azonban – álláspontjának fenntartása mellett – egyezségi ajánlatot tett a különbözeti összeg visszatérítésére, melyet a kérelmező elfogadott.

Előfordult olyan ügy is, melyben a kérelmező azt sérelmezte, hogy bár a szerződés szerinti részleteket megfizette, a pénzügyi szolgáltató mégis tartozást tart nyilván, ennek megfizetésére fel is szólította. Az ügyben a pénzügyi szolgáltató elismerte, hogy a futamidő tévesen került a szerződésben feltüntetésre, azonban a tartozás visszafizetésétől nem tekintett el. A kérelmező vitatta a szerződés szerinti futamidő lejáratakor fennálló tartozását, de tekintettel arra, hogy a kérelmező a tőketartozást és annak járulékait a szerződésben rögzített és a tévesen számított futamidő alatt nem teljes mértékben fizette vissza, az eljárás megszüntetésre került.

Egy másik ügyben a kérelmezők célja az volt, hogy lakástakarékpénztári megtakarításból előtörlesztik a kölcsöntartozást. Panaszolták a pénzügyi szolgáltató ügyintézését. Előadásuk szerint a hitelszámla lezárása elhúzódott, ráadásul csak később kaptak arról tájékoztatást, hogy a szerződéskötéskor nyújtott kedvezményt végtörlesztés esetén vissza kell fizetniük. A szolgáltató válasziratában egyezségi ajánlatot tett, miszerint, ha a kérelmező végtörleszti a kölcsönt, a kedvezmény visszafizetésétől eltekint, valamint utólag jóváír három hónapra eső ügyleti kamatot és kezelési költséget.

A pénzügyi szolgáltatót kötelező határozat hozatalával zárult az az eljárás, amelyben a kölcsönszerződéshez kapcsolódó akciós hirdetmény értelmezése volt a jogvita tárgya. A kérelmező azt sérelmezte, hogy annak ellenére, hogy az akciós hirdetményben megjelölt időszakon belül került aláírásra a kölcsönkérelem, a kedvezményt nem biztosította részére a pénzügyi szolgáltató. A szolgáltató álláspontja szerint nem volt elegendő az időtartamon belüli aláírás, a hitelkérelemnek be kellett volna érkeznie a pénzügyi szolgáltatóhoz. A felek közötti jogvita az akciós hirdetmény értelmezésében állt. A Testület kötelezést tartalmazó határozatában kiemelte, hogy álláspontja szerint a pénzügyi szolgáltató által megfogalmazott akció

feltételei nem egyértelműek abban a tekintetben, hogy az aláírás, az igénylés, vagy a befogadás meghatározott időtartamon belüli teljesítése szükséges a kedvezmény igénybevételéhez. A pénzügyi szolgáltató teljesítette a kötelezésben foglaltakat.

A pénzügyi szolgáltató által megállapított törlesztőrészlet összegét vitatta egy kérelmező, aki kérelmében arra hivatkozott, hogy a törlesztőrészlete 2019. szeptember hónaptól a rögzített árfolyam alkalmazási időszakának kezdő időpontjától számított hatvanadik hónapban esedékes törlesztőrészlet 115 százalékát meghaladó mértékben megnövekedett. A pénzügyi szolgáltató arra hivatkozott, hogy a törlesztőrészletet a referenciakamat változása is befolyásolja, valamint a gyűjtőszámla időszak végére vonatkozó jogszabály nem a teljes futamidő alatt, hanem csak a gyűjtőszámla időszak végének időpontjában rendeli alkalmazni a 115 százalékos törlesztőrészlet plafonra vonatkozó szabályt. A Testület kötelezést tartalmazó határozatot hozott, melyben kötelezte a pénzügyi szolgáltatót, hogy a megjelölt időszakban a havi törlesztőrészletek összegét, legfeljebb a rögzített árfolyam alkalmazási időszakának kezdő időpontjától számított hatvanadik hónapban esedékes törlesztőrészlet 115 százalékában állapítsa meg, a szerződés szerint hátralévő futamidőt erre tekintettel határozza meg. A pénzügyi szolgáltató a kötelezéssel szemben ellentmondással élt.

A korábbi évekhez hasonlóan tapasztalható volt, hogy volt olyan pénzügyi szolgáltató, akinek a lakáscélú állami támogatásokról szóló 12/2001 (I.31.) Korm. rendelet hatálya alá tartozó ügyletek – kiegészítő kamattámogatás mellett nyújtott kölcsön, adó-visszatérítési támogatás és megelőlegező kölcsön (lakásépítési-, lakásvásárlási kedvezmény) – intézése kapcsán alkalmazott gyakorlata nem minden esetben felelt meg a kormányrendelet szabályainak. A jogszabály alapján a lakástámogatási kölcsönök nyújtását, a támogatások megállapítását a hitelintézetek végzik a kormányrendelet által meghatározott eljárásrend szerint. A kormányrendelet meghatározza az igénybe vevő teljesítésének elmaradása esetén irányadó kötelezettségeket, ideértve a visszafizetés feltételeit is. A pénzügyi szolgáltató eljárása azonban ezen rendelkezéseknek több esetben nem felelt meg.

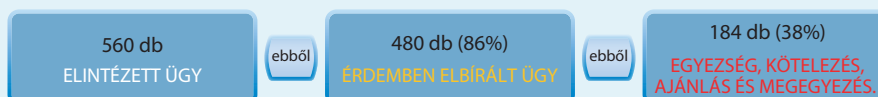
Ismételten kezdeményeztek eljárást ez évben is a Testület előtt a pénzügyi szolgáltató kérelmezőnek kárt okozó mulasztása okán. Egy ilyen ügyben a pénzügyi szolgáltató hosszabb időn keresztül nem tett lépéseket sem a támogatás visszakövetelése, sem pedig a folyósított összeg kölcsönre átalakítása iránt, majd a követelés esedékessé válását követően több év késedelemmel értesítette az ügyfelet, de csak a kérelmezők megkeresését követően az akkorra már igen magas összegű késedelmi kamattal növelt tartozásról.

Egy ügyben a felek új lakás építése céljából kötöttek kölcsönszerződést a kormányrendelet szerinti kiegészítő kamattámogatással, ennek alapján a kérelmező kötelezte magát arra, hogy a hitelcél alapját képező építkezést az előírt határidőben befejezi. A szerződés szerinti hitelcél azonban nem valósult meg, az építési munkák határidőben nem készültek el, a bank azonban a rendelkezésre álló határidő lejártát követően sem vonta vissza a kamattámogatást. A kérelmezőnek a jogosulatlanul igénybe vett támogatás kapcsán közel 13 évre felszámított késedelmi kamattal növelt összegben visszafizetési kötelezettsége keletkezett. A Testület döntésében a felszámított késedelmi kamat egy részének megfizetését ajánlotta a pénzügyi szolgáltatónak. A pénzügyi szolgáltató az ajánlásban foglaltakat teljesítette.

Kerültek a Testület elé olyan ügyek is, amelyekben a kérelmezők kérelme arra irányult, hogy a pénzügyi szolgáltató tekintsen el a visszafizetési igénytől. Azokban az esetekben, amelyekben a kérelmezők nem teljesítették a jogszabályban, illetve szerződésben foglaltakat, például a lakáscél megvalósulását (lakásvásárlást/lakásépítést) követően fennálló, a lakáscélként szolgáló ingatlanban lakóhely létesítési kötelezettséget, vagy az építési munkálatokat határidőben nem fejezték be, illetve azt igazolni nem tudták, a kérelem teljesítésére nem volt lehetőség, a Testület az eljárást megszüntette.

A felek között létrejött megelőlegező kölcsönszerződésből eredő, a hitelcél megvalósulásának, azaz az ingatlan felépítésének igazolása tárgyában kialakult egyik jogvitás esetben a felek közötti többszöri személyes egyeztetés és a Testület aktív közreműködése eredményeként egyezség jött létre.

#### A 2020. évben lezárt jelzáloghitel ügyek eredménye



### 1.1.2. Személyi kölcsön

A pénzügyi szolgáltatók által személyi kölcsön szerződés alapján ügyletenként folyósított összeg a jelzálogkölcsönökkel összevetve alacsonyabb, a visszafizetésre meghatározott futamidő rövidebb. A személyi kölcsön régóta ismert és kedvelt, a fogyasztók széles körében elterjedt. A termékkonstrukció és maga a szerződés is egyszerűbb, áttekinthetőbb, értelmezése a fogyasztók számára is kevésbé okoz gondot. Az ezzel kapcsolatos jogvitát jelentő ügyek jelentős része a kérelmezők szempontjából kedvező eredménnyel zárult.

A személyi kölcsönökkel kapcsolatos vitás ügyek gyakorta a szerződés kölcsönt nyújtó pénzügyi szolgáltató általi felmondását követően keletkeztek és a szerződésből eredően nyilvántartott követelések nagy számban már engedményezésre kerültek, így a követelések jogosultja nem a szerződést kötő hitelező, hanem valamelyik követeléskezelő tevékenységet folytató pénzügyi vállalkozás volt. Az esetek tárgyukat tekintve változatosságot mutattak. A Testület előtt indított ügyekben a kérelmezők a tartozás fennállását, a tartozásösszegezését, a befizetések elszámolását vitatták és kérték a Testületet, hogy törölje, illetőleg a pénzügyi szolgáltatót kötelezze a velük szemben támasztott követelés törlésére.

Fordultak a kérelmezők a Testülethez olyan kérelemmel is, amelyben az otthoni szolgáltatás jogszerű felszámítását vitatták, vagy örökölt kölcsöntartozás lezárását kérték. Volt olyan kérelmező, aki a szerződés felmondását nem tartotta jogszerűnek, de előtörlesztés nem teljesülésével kapcsolatos jogvita is szerepelt az ügyek között.

Az örökölt tartozással kapcsolatban indult eljárásokban előterjesztett kérelmekben is sok esetben a tartozás mértékét, a felszámított kamatokat vitatták. Az ügyek körülményeiből fakadóan, a szerződést kötő adós sajnálatos elhalálása, esetlegesen a halálesetről a pénzügyi szolgáltató hosszabb idő eltelté utáni értesülése, majd a hagyatéki eljárás lefolytatásának időigénye okán a fennmaradó tartozáson jelentős összegű késedelmi kamat került felszámításra, amelyet a pénzügyi szolgáltató az örökösrel szemben érvényesíteni kívánt. Volt olyan ügy, ahol a kérelmező elévülésre hivatkozott, ilyen ügyekben gyakran született egyezség.

Hagyaték tárgyát képező tartozás volt a tárgya annak az ügynek, amelyben a kérelmezők néhai édesanyja, mint készfizető kezes vállalt kötelezettséget ismerőse által kötött szerződés kapcsán. A szerződés nemfizetés miatt felmondásra került, így a tartozás teljes összegének megfizetése az adósok részéről egyösszegben esedékessé vált. Tekintettel arra, hogy az adós elérhetetlenné vált, a készfizető kezes – kérelmezők édesanyja – fizette a fennálló hiteltartozást részletekben haláláig. Kérelmezők a hagyatéki eljárás során szembesültek ezzel a tartozással, és szerették volna, ha a pénzügyi szolgáltató az eredeti tőkének megfelelő összeg általuk történő teljesítésével az ügyet lezárja, a még nyilvántartott tartozást törli. Kérelmezők többszöri kérelmét a pénzügyi szolgáltató elutasította, a fennálló teljes tartozás rendezését irányozta elő. Kérelmezők a Testülethez fordultak annak érdekében, hogy a Testület segítse elő a felek közötti méltányos megállapodás megkötését az örökölt tartozással kapcsolatban. A felek a pénzügyi fogyasztói jogvita végleges lezárása érdekében megállapodtak a tartozás 2/3-ad részének kérelmezők általi megfizetésében.

---

**A Testület javasolja a fogyasztóknak, hogy amennyiben tudomásukra jut, hogy az örökösöknek tartozása áll fenn valamely pénzügyi szolgáltatónál, mielőbb vegyék fel a kapcsolatot a követelés jogosultjával a haláleset bejelentése és a megteendő, megtehető intézkedések egyeztetése érdekében.**

---

Egy ügyben a kérelmező azt kifogásolta, hogy néhány kivételtől eltekintve, rendszeresen fizette a törlesztőrészeket, ennek ellenére a pénzügyi szolgáltató közlése szerint még nagy összegű tartozása áll fenn, amelyet a futamidő alatt megküldött szolgáltatói egyenlegközlők sem támasztottak alá. Az eljárás során a szolgáltató részletesen ismertette a kérelmező tartozásának alakulását, valamint a kérelmező által hivatkozott egyenlegközlők és értesítők tartalmát. Álláspontja szerint a tartozás összege megfelelően került megállapításra. Ugyanakkor egyezségi ajánlatot tett, amely egy havi törlesztőrészletnek megfelelő összeg elengedésére vonatkozott. A kérelmező az ajánlatot elfogadta.

A pénzügyi szolgáltató eljárását sérelmezte az a kérelmező, aki az év során a törlesztőrészeket rendszeresen teljesítette, azonban év végén a bankszámlájáról a havi törlesztőrészlet mellett nagyobb egyösszegű levonásra került sor. A kérelmező, mivel ez az egyszeri és váratlan nagyobb összegű beszedés komoly megterhelést jelentett számára, kártérítési igényt terjesztett elő. Az eljárás során a pénzügyi szolgáltató elismerte, hogy téves törlesztőrészeket tartalmazó kamatfordulós

levél került kiküldésre, egyezségi ajánlatot tett, amelyben a kérelmező által kért kártérítés több mint felének teljesítését vállalta. Az igénye teljesítéseként a kérelmező ezt elfogadta.

Egy másik ügyben a kérelmező a személyi kölcsöne végtörlesztésekor szembesült azzal, hogy bár előtörlesztési kérelmet nyújtott be és az aláírt előtörlesztéssel kapcsolatos dokumentumon szereplő összeget teljesítette, a pénzügyi szolgáltató közlése szerint további befizetés lett volna szükséges az ügylet lezárásához. Sérelmezte, hogy a szolgáltatóval folytatott egyeztetés során több eltérő összeg merült fel megfizetendőként. A szolgáltató válasziratában rámutatott arra, hogy a kérdéses dokumentumon rögzítésre került, hogy az abban szereplő adatok tájékoztató jellegűek, ismertette, hogy a kérelmezőnek mekkora összeget lett volna szükséges teljesítenie a végtörlesztéshez, erre az összegre egyezségi ajánlatot is tett, amit a kérelmező elfogadott.

**A Testület javasolja a fogyasztóknak, hogy végtörlesztés esetén kellő körültekintéssel járjanak el, a szükséges dokumentumokat tanulmányozzák át, győződjenek meg arról, hogy pontosan mekkora összeg befizetése esetén hajtható végre a végtörlesztés. A megfizetendő összegről kérjen a fogyasztó írásbeli igazolást a pénzügyi szolgáltatótól.**

A kérelmezők több ügyben hivatkoztak a követelés elévülésére, tekintettel arra, hogy a pénzügyi szolgáltató több mint öt év „hallgatás” után szólította fel őket teljesítésre. Előfordult, hogy a pénzügyi szolgáltató még a Testület által kitűzött meghallgatás megtartását megelőzően, már a válasziratában jelezte, hogy az ügyet lezárta, abból eredően a kérelmezővel szemben további követelést nem érvényesít. Volt azonban olyan eset is, ahol a pénzügyi szolgáltató az érintett követelés elévülésére vonatkozóan nem tett egyértelmű nyilatkozatot, azt hangsúlyozta, hogy a követelés esetleges elévülése nem jelenti annak megszűnését, csupán azt, hogy a követelés jogi úton nem érvényesíthető.

A személyi kölcsönszerződésből eredő tartozás vitatása körében is, bár nem számottevő arányban, de megjelent a szerződés érvénytelenségére hivatkozó álláspont.

A személyi kölcsönök speciális típusa a 2019-ben hatályba lépett a babaváró támogatásról szóló 44/2019. (III.12.) Kormányrendelet alapján nyújtható célhoz nem kötött, szabadon felhasználható kölcsön. A babaváró támogatás a kormányrendeletben meghatározott személyi kör részére és feltételekkel folyósítható. A rendelet alapján nyújtott támogatással kapcsolatban több kérelem érkezett. Egy ügyben a kérelmező 10 millió Ft összegben kívánta igénybe venni a kölcsönt, elmondása szerint előzetesen folyamatosan erről az összegről tárgyaltak a pénzügyi szolgáltató ügyintézőjével. Benyújtották a kérelmet, amelyen szükséges volt megjelölni a számukra elfogadható legkisebb kölcsönösszeget, amelyet 2.5 millió Ft összegben rögzítettek. A szerződésben a kölcsön összegeként 10 millió Ft szerepelt, azonban nagyságrendileg az összeg fele került folyósításra. Kérdésére a pénzügyi szolgáltatótól azt a választ kapta, hogy a szerződés alapján a kölcsönkérelemben megjelölt minimum és maximum kölcsönösszeg és futamidő keretei közötti módosításra a szolgáltató saját hatáskörben jogosult, a jóváhagyott és folyósított összegről a folyósítási értesítőben tájékoztatta a kérelmezőt. A pénzügyi szolgáltató az eljárás során együttműködő volt, vállalta, hogy ismételten elvégzi a hitelbírálatot, erre tekintettel a további egyeztetés érdekében a felek közösen kérték az eljárás megszüntetését.

Kötelezést hozott a Testület abban az babaváró kölcsönszerződéses ügyben, melyben a kérelmező a törlesztés szüneteltetésének kezdeményezésére vonatkozó dokumentumot 68 nappal a gyermek születését követően nyújtotta be a pénzügyi szolgáltatóhoz. A pénzügyi szolgáltató a törlesztés szüneteltetése iránti kérelmet arra hivatkozva utasította el, hogy a kormányrendeletben és a szerződésben a kérelem benyújtására előírt 60 napos határidő lejárt. A kérelmező hivatkozott arra, hogy álláspontja szerint a jogszabály a törlesztés szüneteltetésére vonatkozó kérelem benyújtásának határideje tekintetében nem tartalmaz a gyermek születésétől kezdve számított 60 napos jogvesztő határidőt. Kérte a Testületet, hogy a törlesztés szüneteltetésének beállítására kötelezze a pénzügyi szolgáltatót. A pénzügyi szolgáltató az eljárás során fenntartotta korábbi álláspontját. Az eljárás során a Testület rögzítette, hogy a támogatott személyek kötelezettsége a jogszabályban megállapított határidők megtartása, ugyanakkor – elfogadva a kérelmező álláspontját – megállapította, hogy a felek által létrejött szerződés, illetve a hivatkozott jogszabály a törlesztés szüneteltetésére vonatkozó kérelem benyújtásának határideje tekintetében nem tartalmazott a gyermek születésétől kezdve számított 60 napos jogvesztő határidőt. Erre tekintettel a Testület kötelezte a pénzügyi szolgáltatót, hogy a babaváró kölcsön törlesztés szüneteltetése iránti kérelem kézhezvételét követő naptól számított 3 évig a törlesztést szüneteltesse. A kormányrendelet 2020. június 13-án hatályba lépett módosítását követően a rendelet szövegszerűen tartalmazza azt, hogy a törlesztés szüneteltetése iránti kérelem a gyermek születését követő 60 napig nyújtható be. A pénzügyi szolgáltató a kötelezésben foglaltakat teljesítette.



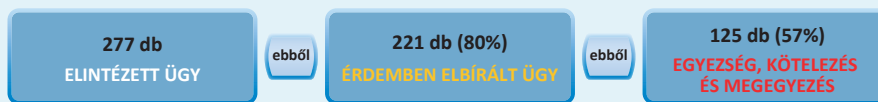
Egy esetben a kérelmező azt kifogásolta, hogy a kölcsön igénylésével együtt kérték a kölcsön törlesztésének szüneteltetését is. A pénzügyi szolgáltató hiánypótlásra szólította fel a kérelmezőt, aki annak haladéktalanul eleget tett, a bank azonban a szüneteltetési kérelmet elutasította. A felek egyeztetését követően a pénzügyi szolgáltató intézkedett a szüneteltetés beállításáról, előadása szerint egyedi, adminisztrációs hiba történt.

A babaváró kölcsönrel kapcsolatos ügyek szinte mindegyike a kérelmezők számára pozitív eredménnyel zárult.

**A Testület felhívja a figyelmet, hogy a szolgáltatók a kölcsönkérelmeket a kormányrendelet előírásai és saját belső szabályzataikban foglaltak alapján bírálják el és a kérelmező hitelképességével kapcsolatos döntés nem bírálható felül.**

A Testület javasolja a fogyasztóknak, hogy a hitelbírálat eredményéről és a kölcsön ténylegesen folyósítandó összegéről a szerződéskötést megelőzően írásban kérjenek tájékoztatást. Személyes eljárás esetén a kapott tájékoztatást érdemes utóbb rekonstruálható módon rögzíteni. Fordítsanak kiemelt figyelmet arra, hogy a szünetelés beállítását a gyermek megszületését követően a jogszabályi határidőben ténylegesen kérelmezni kell, a szükséges igazolásokat be kell nyújtani.

#### A 2020. évben lezárt személyi kölcsön ügyek eredménye



### 1.1.3. Gépjárműhitel

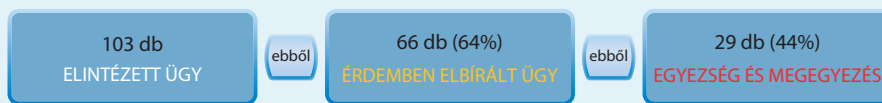
A kérelmezők a jelzáloghitelekhez hasonlóan a gépjárműhitelekhez kapcsolódóan indított eljárásokban is azösszecszerűség vitatása kapcsán a törvényi elszámolás és forintosítás megtörténtét követően is több esetben hivatkoztak a szerződés érvénytelenségére és annak alapján kérték kedvezőbb elszámolás alkalmazását. Ez a hivatkozás nem volt elfogadható a szolgáltatók számára, ugyanakkor ezekben az esetekben is van lehetőség arra, hogy a fizetéskönnyítés lehetőségéről folytassanak a felek érdemi egyeztetés. A jelzáloghitelekkel kapcsolatos jogvitákhoz hasonlóan a gépjárműhitelek kapcsán is előfordult, hogy a kérelmezők úgy vélték, illetve azt az elvárást fogalmazták meg, hogy a törvényi elszámolásnak az árfolyamváltozás hatására is ki kellett volna terjednie, e tekintetben is el kellett volna számolnia a pénzügyi szolgáltatónak. A deviza alapú ügyletekhez kapcsolódóan esetenként „sajátos” elszámolási módszertanra alapozott kérelmezői igények kerültek benyújtásra. Ezek közös jellemzője, hogy olyan jellegű átszámítást, átértékelést tartalmaztak, amelyek nincsenek összhangban sem a kérelemmel érintett szerződésben, sem jogszabályban foglaltakkal. Ezek a számítások azt célozták, hogy teljes egészében vagy részben „eltüntessék”, annulálják a ténylegesen fennálló tartozást. Az átlagos fogyasztó számára a számítás nehezen, vagy egyáltalán nem volt értelmezhető, de szakszerűnek tűnt, és végeredménye a kritikus helyzetben lévő adósokat megalapozatlan reményekkel kecsegtette, ennek következtében a korábbinál kedvezőtlenebb helyzetbe juttatta vagy juttatná.

A gépjárműhitelekkel érintő ügyekben a kérelmezők többször is hivatkoztak arra, hogy az árfolyam emelkedéssel járó kockázatról, az árfolyamemelkedés/változás mértékéről a szerződéskötéskor megfelelő, pontos és laikus számára is megérthető tájékoztatást nem kaptak. A tartozás összegének vitatásával kapcsolatban is érkeztek kérelmek. Az egyik ügyben a készfizető kezes a követelés elévülésére hivatkozott, amit a kezes vonatkozásában a pénzügyi szolgáltatók az eljárásban elismertek. Kérelmező az eljárás megszüntetését kérte, mivel a kérelmében foglaltak teljesültek. Volt olyan ügy, amelyben a felhalmozott tartozás miatt a kölcsönszerződést a pénzügyi szolgáltató felmondta. A kérelem tárgya a felmondás vitatása, a szerződés helyreállítása volt. A felek egyezsége kötöttek a lejárt tartozás részletekben való megfizetésére.

Több esetben sérelmezték a kérelmezők, hogy a gépjárműre jelentős összeget fizettek ki, ennek ellenére továbbra is magas a tartozás, többszöröse a gépjármű értékének. Ezek a hivatkozások a deviza alapú szerződésekhez kapcsolódtak. A deviza alapú, havi fix törlesztő részletű, változó kamatozású konstrukciók esetén többször vitatták a kérelmezők a tőketartozás megnövekedésének jogszerűségét, továbbá a befizetéseik elszámolását, illetve a szerződés időbeli hatályának lejártára is hivatkozva kérték megállapítani a szerződés megszűnését. Ezekben az ügyekben ritkán valamely elszámolási vagy ad-

minisztrációs hibát, téves információadást elismerve, de nagyobb részükben inkább méltányossági alapon, a kérelemben előadott álláspont elfogadása, illetőleg a kérelem megalapozott voltának elismerése nélkül, a pénzügyi szolgáltató jogi álláspontjának fenntartása mellett születtek egyezségek. Ezekben az ügyekben sok esetben a pénzügyi szolgáltató a fennálló tartozás egy részét elengedve a fennmaradó követelés rendezésére részletfizetési kedvezményt nyújtott a kérelmezőknek. Az egyik egyezséggel zárult ügyben a kérelmező és a szolgáltató között deviza alapú kölcsönszerződés jött létre új gépjármű finanszírozására. A kérelmező rendszeresen fizette a részleteket, hátraléka nem volt, azonban szeretne volna, ha a pénzügyi szolgáltató részben elengedi a még fennálló tartozását. A felek arra a megállapodásra jutottak, hogy a szerződést közös megegyezéssel megszüntetik. A teljes tartozás összege a megszüntetéshez szükséges nyilatkozat pénzügyi szolgáltatóhoz történő beérkezésének napjával került meghatározásra. A fennálló tartozás összegére a részletfizetés keretében havonta teljesítendő összeg kamatmentesen került kiszámításra a kérelmező fizetőképességének figyelembevételével.

#### A 2020. évben lezárt gépjárműhitel ügyek eredménye



#### 1.1.4. Folyószámlahitel

A folyószámlahitel szerződés alapján vehető igénybe, amelyet fizetési számlával rendelkező ügyfél köthet számlavezető bankjával. A hitelkeret-szerződés fennállása alatt, a folyószámlahitel a hitelkeret erejéig ismételtel felhasználható, ún. rulírozó jellegű hitel, amelyet elsősorban átmeneti, rövid idejű fedezethiány kezelésére célszerű igénybe venni. Előnye, hogy előzetes bírálat alapján a hitel iránti szükséglet felmerülésekor rendelkezésre áll, azonnal felhasználható.

A folyószámlahitelhez kapcsolódó vitás ügyek elsősorban a hitel elszámolásával kapcsolatos tartozás vitatása tárgyában alakultak ki, de keletkezett jogvita a hitelhez kapcsolódó költségek felszámítása, terhelése, a hagyatéki tartozás törlése, valamint a folyószámlahitel szerződés megszüntetésével kapcsolatosan is.

A felek egyezségével zárult az a jogvita, amelyben a kérelmező előadta, hogy 2019 decemberében felkereste a pénzügyi szolgáltató bankfiókját a számára nyújtott folyószámlahitel rendezése érdekében. Az ügyintéző instrukciói alapján kitöltötte a folyószámlahitel szerződés megszüntetéséhez szükséges nyomtatványt. Annak benyújtása után azt a tájékoztatást kapta, hogy tartozása rendezve van, nincs további teendője. 2020. június elején, a folyószámla szerződése megszüntetés céljából ismét felkereste a bankfiókot, ahol közölték vele, hogy a számla megszüntetésének feltétele a fennálló tartozása rendezése. A kérelmező a tartozással nem értett egyet, előadása szerint abban a hiszemben volt, hogy azt a korábbi ügyintézés során rendezte, sérelmezte, hogy ennek elmaradása esetén miért nem tájékoztatta a bank. A bank technikai hibára hivatkozott, amelyért elnézést kért kérelmezőtől, ugyanakkor a tartozás fennállását alátámasztotta. A felek a fennálló tartozás kamatmentesmentes részletekben történő megfizetésében, továbbá abban állapodtak meg, hogy a bank megszünteti a kérelmező bankszámláját a hozzátartozó bankkártyával együtt.

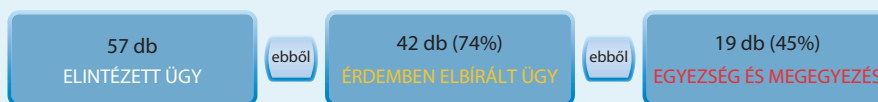
A felek egyezségével zárult az az eljárás is, amelyben a kérelmező arra hivatkozással vitatta a pénzügyi szolgáltató követelését, hogy korábban rendszeresen teljesített befizetést, amelyekről elszámolást nem kapott. Álláspontja szerint korábbi tartozását teljeskörűen rendezte. Sérelmezte azt is, hogy amennyiben mégis áll fenn tartozása, úgy arról miért nem kapott írásbeli tájékoztatást, fizetési felszólítást. A szolgáltató álláspontja szerint az eljárás idejében a kérelmező tartozása közel akkora összeg, mint amennyit már megfizetett. Hivatkozott arra, hogy erről a kérelmezőnek tudomása volt. A felek abban állapodtak meg, hogy a kérelmezők a tartozás háromnegyed részét rövid határidőben egyösszegben megfizeti és azt követően a pénzügyi szolgáltató az ügyletet lezárja, további követelést abból eredően nem támaszt.

Egyik ügyben a kérelmező azt kifogásolta, hogy közel 9 éven keresztül nem kapott tájékoztatást arról, hogy tartozása áll fenn és emiatt jelentősen megemelkedett annak összege. Az eljárás során kiderült, hogy a kérelmező levelezési címe megváltozásáról nem értesítette a pénzügyi szolgáltatót, így a neki szánt küldemények nem kerültek számára kézbesítésre.

A Testület javasolja, hogy amennyiben a jogviszony fennállása alatt a fogyasztó lakcímében, levelezési címében, egyéb elérhetőségében változás történik, azt jelentse be valamennyi érintett szolgáltatójánál.

A kérelem megalapozatlannak bizonyult abban az eljárásban, amelyben a kérelmező azt sérelmezte, hogy a számára küldött SMS értesítők alapján a hitelkerete zárása érdekében 242.000.- Ft összegben befizetést teljesített, ugyanakkor a pénzügyi szolgáltató jelentősen nagyobb összeget szedett be a számlájáról. A kérelmező nehezményezte, hogy a számláján lévő egyenleget a pénzügyi szolgáltató nem ismerte el és kérte annak visszafizetését. A pénzügyi szolgáltató az eljárás során részletesen bemutatta a kérelmező egyenlegének, ennek keretében hitelkeretének alakulását, magyarázatot adott az egyes tételekre vonatkozóan, amellyel igazolta, hogy a kérelmező követelése alaptalan.

#### A 2020. évben lezárt folyószámlahitel ügyek eredménye



#### 1.1.5. Áruhitel

Áruhitel szerződés keretében folyósított kölcsönöket az emberek a mindennapi életben szükséges, az életminőséget javító tartós fogyasztási cikkek megvásárlására, illetve különféle szolgáltatások igénybevételére fordítják. Az áruhitelkkel összefüggésben keletkezett jogvitákban általában különböző okokra hivatkozva a tartozás összegét vitatták, de kezdeményeztek eljárást törlesztőrészlet elszámolása, hitelszerződés megkötésekor a nem megfelelő tájékoztatás adása, áruhitelből eredő örökölt tartozás rendezése iránt, illetve a felmondás jogellenességére hivatkozással is kérték a szerződés visszaállítását.

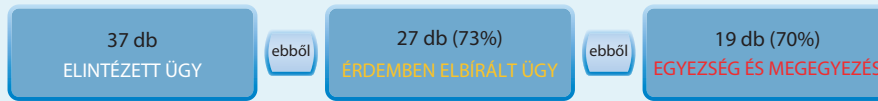
Egyik ügy kérelmezője, aki a szerződő fél örököse volt, az alapügylet érvényességét vitatta. Az engedményezés folytán a tartozás jogosultjává vált követeléskezelő társaság fizetési meghagyásos eljárást kezdeményezett, a fizetési meghagyást a kérelmező átvette, de azzal szemben nem élt ellentmondással. A fizetési meghagyásos eljárás kezdeményezése miatt a tartozást az eljárásban nem tudta vitatni a kérelmező, a szolgáltató a konkrét esetben méltányosság gyakorlására nem látott lehetőséget.

Amennyiben a fogyasztó a fizetési meghagyás alapját képező követelést (annak jogalapját, összegét, bármely elemét) vitatja, abban az esetben a fizetési meghagyásban megjelölt jogorvoslati lehetőséget veheti igénybe. Más eljárás folyamatban léte nem akadályozza annak, hogy a fogyasztó a Testület előtt méltányossági eljárást kezdeményezzen a tartozással, annak rendezésével kapcsolatban.

A Testület előtt egyezséggel lezárt ügyben a kérelmező áruhitel szerződését a hitelező felmondta és a fennálló követelését követeléskezelő tevékenységet folytató vállalkozásra engedményezte. Kérelmezőnek ugyanazon követeléskezelőnél volt két, személyi kölcsön szerződésből eredő tartozása is, és a felek valamennyi szerződéssel kapcsolatban szerettek volna megállapodást kötni. Az eljárás során a kérelmező azt vitatta, hogy a pénzügyi szolgáltató nem megfelelően számolta el az egyes tartozásokra a befizetéseket. A kérelmező egyszerre fizette be mindhárom tartozás részleteit, az volt az álláspontja, hogy ha a pénzügyi szolgáltató a befizetéseket megfelelően számolja el a tartozásokra, abban az esetben már csak egy ügyletből állna fenn tartozása. Pénzügyi szolgáltató álláspontja az volt az ügyben, hogy a kérelmező nem jelölte meg egyértelműen azt, hogy melyik tartozásra szánja a befizetést, így a Polgári Törvénykönyv szabályai alapján könyvelte le azokat. A felek az eljárás során egyeztettek, a pénzügyi szolgáltató újra kalkulálta a befizetéseket a kérelmező beadványában foglaltak szerint és egyezségi ajánlatot tett, amelyet a kérelmező elfogadott. Eszerint egy tartozást további befizetés nélkül lezárt, a két további tartozás tekintetében pedig elengedett a fennálló összegekből, a fennmaradó, megfizetni kért részre pedig részletfizetési megállapodás jött létre a felek között.

Az áruhitelből eredő tartozásokkal kapcsolatos jogviták kiemelkedő arányban zárultak a kérelmezőre kedvező eredménnyel. A felek az eljárásokban együttműködtek voltak, a pénzügyi szolgáltatók törekedtek az eléjük tárt sérelmek, kifogások orvoslására. A kérelem megalapozatlansága okán megszüntetett eljárásban is tett a szolgáltató egyezségi ajánlatot, azonban azt a kérelmező nem fogadta el.



**A 2020. évben lezárt áruhitellel kapcsolatos ügyek eredménye****1.1.6. Moratóriummal (fizetési haladék) kapcsolatos igények**

A hitel- és pénzkölcsönnyújtás szolgáltatáshoz kapcsolódóan elrendelt moratórium új típusú igényeket eredményezett. Ezekben az ügyekben a kérelmezők a koronavírus világjárvány nemzetgazdaságot érintő hatásának enyhítése érdekében szükséges azonnali intézkedésekről szóló 47/2020. (III. 18.) Korm. rendelet (kormányrendelet) által bevezetett fizetési moratóriummal kapcsolatosan több ok miatt is kezdeményezték eljárását. A moratórium hatálya alá tartoztak a 2020. március 18. napján huszonnégy órákor fennálló hitel- és kölcsönszerződések, illetve pénzügyi lízingszerződések (szerződés) alapján már folyósított kölcsönök. A moratórium alapján az adós a szerződésből eredő tőke-, kamat-, illetve díjfizetési kötelezettsége teljesítésére kap fizetési haladékot. A moratórium nem jelent kamatmentességet, és az adósnak lehetősége van az eredeti szerződéses feltételek szerinti teljesítésre. Rögzítésre került az is, hogy a moratórium lejártát követően a törlesztőrészlet nem haladhatja meg az eredeti szerződés szerinti törlesztőrészletek összegét, amelynek következtében a futamidő meghosszabbodik.

A fizetési moratóriummal kapcsolatos ügyek a folyószámlahitelek kivételével, bár különböző mértékben, de valamennyi szerződéstípust érintettek, ideértve a hitelkártya-szerződéseket is. A hitelkártya szerződésekből eredő, a moratórium jogintézményéhez köthető ügyek jelen pontban, míg a hitelkártya szerződésből eredő egyéb, a fizetési moratórium témakörét nem érintő esetek a pénzforgalmi szolgáltatások körében kerülnek bemutatásra.

A hitelkártya-szerződésekkel kapcsolatos ügyek tekintetében a kérelmezők a tartozás nagyságát, a felszámított ügyleti kamatot vitatták. Az egyik ügyben a kérelmező azt sérelmezte, hogy annak ellenére, hogy két alkalommal is nyilatkozott a pénzügyi szolgáltató felé, hogy nem kíván élni a moratóriummal, a hitelkártya-tartozás nem került beszedésre és kamat került felszámításra. A pénzügyi szolgáltató válasziratában a moratóriumból való kilépő (opt-out) nyilatkozat késedelmes feldolgozásáért elnézést kért a kérelmezőtől és a felszámított kamatok visszatérítésére tett egyezségi ajánlatot, amelyet a kérelmező elfogadott.

Egy másik ügyben, amelyben a kérelmező szintén a felszámított kamatot sérelmezte, a moratórium bevezetéséig a kérelmező csoportos beszedési megbízás útján fizette meg havonta a hitelkártya-tartozást, a moratórium bevezetésekor azonban a beszedések leállításra kerültek. A kérelmező nem jelezte a szolgáltatójának, hogy nem kíván élni a moratórium lehetőségével, azaz nem tett ún. opt-out nyilatkozatot. Kérelmében arra hivatkozott, hogy nem tudta, hogy bármilyen teendője lenne a moratórium kapcsán, amennyiben fizetési kötelezettségének továbbra is eleget tesz. A szolgáltató válasziratában hivatkozott arra, hogy két alkalommal SMS-ben jelezte a kérelmező felé a teendőit abban az esetben, amennyiben tartozását rendezni szeretné. Emellett a kérelmező a számlakivonatából is tudott tájékozódni arról, hogy a beszedés nem történt meg. Az eljárás a kérelem megalapozatlansága okán megszüntetésre került.

Előfordult olyan ügy is, amelyben a kérelmező a moratórium alatt a hitelkártya-számlára teljesített befizetésének elszámolását vitatta. A szolgáltató a válasziratában részletesen bemutatta, hogy a kérdéses befizetést mikor, milyen időszakra vonatkozó tartozásra számolta el, amelyet követően a kérelmező visszavonta a kérelmét. A kérelmezők a Testület előtti moratóriummal kapcsolatos ügyekben döntően a felszámított kamatokot vitatták, emellett előfordult olyan ügy is, amelyben a kérelmező azt sérelmezte, hogy bár a szerződése moratóriumban van, a moratórium alatt felmerülő kamatok miatt a tartozása időközben a hitelkeretet meghaladta és emiatt hitelkerettúllépési díj került felszámításra. A szolgáltató már a válasziratban úgy nyilatkozott, hogy a moratórium időszakában felszámított hitelkerettúllépési díjat törölte, egyezségi ajánlatként pedig vállalta, hogy az év hátralévő részében további díjat nem fog felszámítani. Az ajánlatot a kérelmező elfogadta, így a felek ebben az ügyben is egyezséggel tudták jogvitájukat rendezni még a kitűzött meghallgatás időpontja előtt, így a meghallgatásra már nem került sor.

Más esetben a hitelkártyával kombinált áruvásárlási kölcsön esetében a törlesztőrészlet emelkedését sérelmezte az ügyfél. A pénzügyi szolgáltató úgy nyilatkozott, hogy a kérelmező hitelügyletével kapcsolatosan minden többletköltség elengedésre került, kérelmezőnek csak azt kell megfizetnie, amit a szerződés aláírásával vállalt.

Hitelkártya-tartozás esetén különösen fontos, hogy a tartozás megfizetését nyomon kövesse a fogyasztó. A Testület javasolja, hogy a moratóriummal érintett hitelkártya-tartozás esetén a fogyasztó közvetlenül vegye fel a kapcsolatot a pénzügyi szolgáltatóval és tájékozódjon lehetőségeiről, esetleges teendőiről, illetve kövesse figyelemmel a pénzügyi szolgáltatók és az MNB honlapján megjelenő tájékoztatókat.

Egyik ügyben a kérelmező azt sérelmezte, hogy bár 3 hónapig volt moratóriumban, a pénzügyi szolgáltató a futamidőt 5 hónappal hosszabbította meg. A szolgáltató részletesen ismertette a futamidő számítás menetét, ennek során kitért arra, hogy a hátralévő futamidőt mely szempontok figyelembevételével kell megállapítani. A kérelmező a szolgáltató válaszában megismerését követően visszavonta kérelmét, mivel elfogadta a szolgáltatói álláspontot. Több esetben volt az a vita tárgya, hogy a kérelmező nem kívánta igénybe venni a fizetési haladékokat, erről több alkalommal is nyilatkozott a pénzügyi szolgáltató felé, ennek ellenére a törlesztőrészlet beszedése nem történt meg, sőt előfordult, hogy kizárólag személyes eljárás során, pénztári befizetés útján tudott a kérelmező teljesíteni. Ebbe az esetkörbe tartozott annak a kérelmezőnek az ügye is, aki azt sérelmezte, hogy bár tett opt-out nyilatkozatot, de a moratóriumból történő kiléptetést nem hajtotta végre a pénzügyi szolgáltató. Kérelmező kifogásolta a felmerült kamatot, annak törlését kérte. A pénzügyi szolgáltató válasziratában elismerte, hogy adminisztratív hiba miatt a moratóriumból történő kiléptetés végrehajtása nem történt meg, egyezségi ajánlatot terjesztett elő, amellyel olyan helyzetbe kívánta hozni a kérelmezőt, mintha a szerződés moratóriummal nem lett volna érintett. Ajánlatában részletesen bemutatta, hogy a kérelmezőnek milyen befizetést kell teljesíteni és azt hogyan fogja elszámolni a pénzügyi szolgáltató. A kérelmező az ajánlatot elfogadta.

A Testület javasolja, hogy a fogyasztók fokozottan kísérik figyelemmel a moratóriummal érintett ügyletek esetén a törlesztőrészletek levonását és amennyiben bármilyen problémát tapasztalnak, egyeztessenek a pénzügyi szolgáltatóval.

A Testület javasolja a pénzügyi szolgáltatóknak, hogy a panaszválaszokban részletesen ismertessék – akár számítások bemutatásával is – a szolgáltatói álláspontot, közérthető formában tájékoztassák a fogyasztókat az általuk vitatott kérdésekről.

A legtöbb esetben a jelzálogkölcsönök kapcsán terjesztettek elő a kérelmezők moratóriummal kapcsolatos kérelmeket. A jelzálogkölcsönöszerződések kapcsán jelentős számban panaszolták a kérelmezők azt, hogy bár opt-out nyilatkozatot tettek, a havi törlesztőrészletek levonása nem történt meg. Az egyik ügyben a kérelmező előadta, hogy több alkalommal is jelezte a pénzügyi szolgáltatónak a moratóriumból való kilépési szándékát, azonban ez nem történt meg. Továbbá kifogásolta, hogy bár teljesítette a havi törlesztőrészleteket, ennek ellenére a pénzügyi szolgáltató tartozásról értesítette. A szolgáltató már a válasziratában úgy nyilatkozott, hogy az eljárás során a kérelmező kérésének megfelelően a hitelszámlákat rendezte, a kérelmező befizetéseit a befizetési törlesztőrészletre elszámolta, ezzel olyan helyzetet teremtve, mintha a kérelmező nem lett volna moratóriumban. A felek a meghallgatáson részletesen át tudták tekinteni a szolgáltató által becsatolt kimutatásokat. Ennek során nemcsak a kérelmező moratórium alatti befizetéseit, hanem azon kérelmezői kifogást is egyeztették, amely a késedelmi kamat felszámítására vonatkozott. Ezzel kapcsolatban a pénzügyi szolgáltató előadta, hogy a rendszere akként tudja kezelni a kérelmező kölcsöneit, hogyha arra a befizetés nem határidőben érkezik, akkor késedelmi kamatot számol fel. Figyelemmel arra, hogy a moratórium alatt késedelmi kamatot nem számolhat fel a szolgáltató, ezért azokat utólag törli. Ez utóbbi törölt tételeket szintén egyeztették a felek, végül közösen kérték az eljárás megszüntetését.

A Testület javasolja, hogy a fogyasztók a pénzügyi szolgáltatók által a részükre küldött minden értesítést, kimutatást nézzenek át és amennyiben azokban olyan tétel szerepel, amelyet nem fogadnak el, akkor panasz eljárás keretében kísérik meg a jogvita rendezését. Javasolja továbbá a Testület a fogyasztónak, hogy a panasz legyen kellően konkrét, vagyis pontosan határozzák meg, hogy a kimutatásokban szereplő mely tételeket vitatják.

Több esetben eredményezett jogvitát a felek között az, hogy a moratóriummal érintett ügyleten elő- vagy végtörlesztés (részleges vagy teljes előtörlesztés) történt. Egy ügyben a kérelmező kifogásolta a moratórium alatt felszámított kamat összegét, valamint azt, hogy az általa kezdeményezett végtörlesztés késve történt meg. A kérelmező a fizetési haladék

lehetősége ellenére szeretne volna az ügyletet végtörleszteni, amelynek érdekében a szükséges nyilatkozat kitöltésre került. A kérelmező jelezte a pénzügyi szolgáltatóknak, hogy a végtörlesztés okán nem kíván belépni a moratóriumba. Mivel a tervezett végtörlesztés nem történt meg és a törlesztőrészleteket sem fizette meg a kérelmező esedékességkor, így a szerződés automatikusan moratóriumba került. A kérelmező újabb tartozásigazolást kért, az azon szereplő összeget teljesítette, de az ügylet nem került lezárásra, mivel a korábbi végtörlesztési nyilatkozata lejárt és új nem került benyújtásra. Ez vezetett a későbbi jogvitához. A felek a meghallgatáson részletekbe menően egyeztettek a tartozás alakulásáról, a moratóriumba helyezett összegről, majd egyezséget kötöttek, amely a kérelmező által visszafizetni kért összeg részbeni visszatérítésére vonatkozott.

Arra is volt precedens, hogy a kérelmező szerződése moratórium hatálya alá tartozott, opt-out nyilatkozatot nem tett és egyeztetést folytatott a pénzügyi szolgáltató munkatársaival a végtörlesztésről. A végtörlesztési szándék miatt nagyobb, a fizetési haladék lehetőségének bevezetése előtt, a havi törlesztőrészletet többszörösen meghaladó összeg érkezett kérelmező bankszámlájára, amelyet a pénzügyi szolgáltató ráutaló magatartásként értékelt és beszédte több havi törlesztőrészlet összegét. Az előterjesztett kérelem a beszédett összeg visszafizetésére irányult. A végtörlesztés a kérelmező által tervezettnél később, de megvalósult, amely az esetlegesen visszafizetendő összeg nagyságára kihatással volt. A felek az eljárás folyamán írásban és a Testület által tartott meghallgatásokon személyesen több alkalommal egyeztettek, amelynek eredményeként kérelmező kérelmét visszavonta.

---

A Testület javasolja a fogyasztóknak, hogy fokozott figyelemmel járjanak el a moratóriumban lévő ügyleteik esetén, győződjenek meg arról, hogy a közölt tartozás tartalmazza-e a moratóriumban lévő összeget, kövessék nyomon tartozásuk alakulását, egyeztessenek a pénzügyi szolgáltatójukkal. A Testület javasolja a pénzügyi szolgáltatóknak, hogy egyértelmű és közérthető formában tájékoztassák a fogyasztókat a tartozás alakulásáról, és külön hívják fel a figyelmet a moratóriumba helyezett tartozásra és annak összegére.

---

Más esetben az vezetett jogvitához, hogy a kérelmező álláspontja szerint a moratórium időszaka alatt kezdeményezett előtörlesztéseit a pénzügyi szolgáltató nem megfelelően számolta el. A kérelmező több alkalommal nyújtott be előtörlesztési nyilatkozatot és havonta a törlesztőrészlettel közel megegyező befizetéseket teljesített. Álláspontja szerint a szolgáltató az előtörlesztéseket a tőketartozás csökkentésére kellett volna fordítani. A szolgáltató álláspontja szerint az előtörlesztéseket elsősorban a moratórium ideje alatt meg nem fizetett kamatra, illetve a moratórium lejártát követően esedékes egyenlegre kell elszámolni. Arra nincs lehetőség, hogy a moratórium alatt felgyűlt kamatot a kérelmező a későbbiekben fizesse meg és eközben a moratórium hatálya alatt teljesített befizetések kizárólag a tőketartozásba kerüljenek elszámolásra. A Testület megszüntette az eljárást a kérelem megalapozatlansága okán.

Másik esetben a kérelmező azt sérelmezte, hogy bár 2020. májusában egyszerre három havi törlesztőrészletnek megfelelő összeget teljesített, abból csak egy havi részletnek megfelelő összeg került törlesztésként elszámolásra. A fennmaradó összeget a pénzügyi szolgáltató előtörlesztésként vette figyelembe, ugyanakkor kamat és kezelési költség vonatkozásában tartozása keletkezett. A szolgáltató az eljárás során ismertette a befizetések elszámolását, az előtörlesztés körében az üzletszabályzat rendelkezésére hivatkozott, emellett hangsúlyozta, hogy opt-out nyilatkozat nem került az adósok részéről benyújtásra. A befizetéseket ilyen esetben a szolgáltató a hitelszámlán lekönyveli, de a beszédési megbízás visszaállításához az adós részéről benyújtott nyilatkozatra van szükség. Az adós később ezt a nyilatkozatot megtette, így ezt követően a beszédések visszaállításra kerültek. A szolgáltató számlarendezést végzett és olyan helyzetbe hozta a kérelmezőt, mintha esedékességkor megfizette volna a törlesztő-részleteket, azaz mintha nem lett volna moratóriumban. A felek a meghallgatáson a kialakult helyzettel kapcsolatban részletesen egyeztettek, majd a kérelmező a kérelmét visszavonta.

---

A Testület javasolja a fogyasztóknak, hogy – különösen moratóriumból történő kilépés esetén – számlakivonataikon ellenőrizzék a törlesztőrészletek beszédését.

---

Más esetben a kérelmezők, bár nem vitatták, hogy ügyletük nem felel meg a kormányrendelet hatálya alá sorolható szerződésekkel szemben támasztott követelményeknek, arra hivatkozással kérték számukra a fizetési haladék biztosítását, akár méltányossági indokok alapján, hogy a szerződés megkötése a kormányrendelet hatályba lépése előtt megtörtént, a kölcsönösszeg folyósítására azonban a pénzügyi szolgáltató terhére róható okból nem került sor. A pénzügyi szolgáltató a kérelem teljesítésre nem látott lehetőséget.

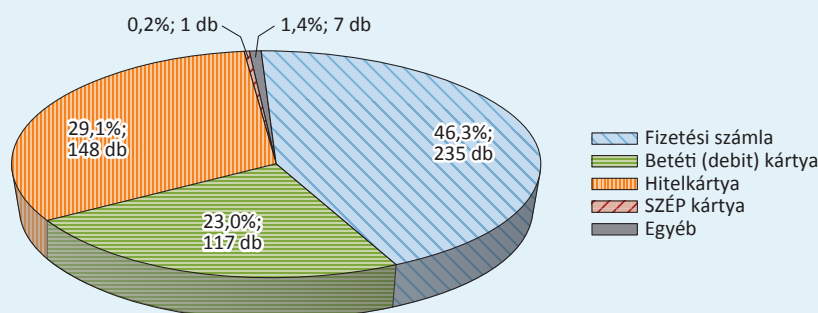
Az áruvásárlási kölcsönszerződéseket érintő és moratóriummal kapcsolatos ügyek száma nem volt jelentős. Ezen ügyekben a kérelmezők a fizetés kötelezettség teljesítésének pénzügyi szolgáltató általi akadályozását, illetőleg a megfizetett törlesztőrészek elszámolását vitatták.

A Testület tapasztalata szerint a pénzügyi szolgáltatóknak nehézséget okozott a moratóriummal érintett ügyletek kezelése, rendszereik átállítása, fejlesztése hosszabb időt, esetenként néhány hónapot vett igénybe. Valamennyi kölcsöntípusban előfordult, hogy a szolgáltató arra hivatkozott, hogy a kérelmező befizetéseit manuálisan könyvelik le a munkatársak és ez okozza a kifogásolt késedelmet. Általánosan elmondható, hogy a pénzügyi szolgáltatók az ügyek túlnyomó részében együttműködőek voltak. Volt arra is példa, hogy a fizetési haladék szabályaival nem érintett, jogszerűen felszámítható díjakat, költségeket is mérsékeltek vagy elengedtek. Esetenként megnehezítette a kérelmezői befizetések elszámolását az is, hogy az ügyfelek több alkalommal, esetleg havonta többször, eltérő nyilatkozatot tettek a moratóriumban való részvételi szándékukra vonatkozóan. Az érintettek által sem vitatottan, a kialakult helyzet fokozott együttműködést, odafigyelést, időnként több türelmet igényelt mindenki részéről, mint az korábban megszokott volt.

## 1.2. A pénzforgalommal kapcsolatos szolgáltatások

A pénzforgalmi szolgáltatásokkal kapcsolatosan 508 kérelem érkezett a Testülethez. Ezen ügyek többségükben a korábbi évek sajátosságait mutatták. A legtöbb ügy a fizetési számlához kapcsolódó volt, de jelentős volt a hitelkártyákkal és betéti kártyákkal kapcsolatos ügyek száma is. Hasonlóan a 2019. évhez, továbbra is jelentős számú kérelem érkezett jóvá nem hagyott fizetési műveletekhez kapcsolódóan, melyekben a Testület több kötelezést és ajánlást is megfogalmazott. Új típusként jelentkeztek a SEPA-átutalások díjával kapcsolatos jogviták.

**23. ábra**  
Beérkezett, pénzforgalmi szolgáltatási ügyek



A Testület 531 pénzforgalmi szolgáltatással kapcsolatos ügyet zárt le az év végéig. Az érdemben elbírált 448 ügyből a határozattal jóváhagyott egyezségek száma 128 volt, ez 28,6 százalékot jelent. Négy kötelezés és két ajánlás született. További 90 ügyben az eljárás amiatt került megszüntetésre, mert a felek eljáráson kívül megegyeztek. A kérelmezők szempontjából kedvezően alakult ügyek aránya így összesen 50 százalékot tett ki.

### 1.2.1. Fizetési számla

A fizetési számlákkal kapcsolatos ügyek száma 2020-ban gyakorlatilag azonos volt a 2018-ban és 2019-ben beérkezett kérelmek számával. Továbbra is a számlák megszüntetésével, az ún. „alvó számlákkal”, a deviza átutalási megbízásokkal, a hatósági átutalásokkal és a pénztári készpénzbefizetéssel és -felvétellel kapcsolatos jogviták voltak a leggyakoribb ügyek.

A bankszámlákkal kapcsolatos jogviták között csökkent azoknak a száma, melyek a számlamegszüntetéssel voltak kapcsolatosak. Számos esetben bebizonyosodott azonban, hogy az ügyfelek továbbra sincsenek tisztában a pénzforgalmi szolgáltatási keretszerződés létrejöttére és megszüntetésére vonatkozó szabályokkal, azzal, hogy azt csak írásban lehet megszüntetni és a szerződések megszüntetése, megszűnése esetén a felek kötelesek egymással elszámolni. Az elszámolás a felmondással egyidejűleg, vagy – ha a felek a keretszerződésben felmondási időt kötöttek ki –, a felmondási idő utolsó

napjáig történik. A fogyasztóknak ennek megfelelően szükséges eljárniuk. Ez esetben elkerülhetők azok a későbbi viták, amelyek a nem megfelelő módon megszüntetett számlák díjtartozásai miatt keletkeznek. A pénzforgalmi szolgáltatók a szerződés megszüntetésének részletszabályait üzletszabályzataikban rögzítik, ezért célszerű a fizetési számla megszüntetést megelőzően a hivatkozott rendelkezéseket áttanulmányozni. A fizetési számlán felhalmozott tartozás esetén a pénzforgalmi szolgáltató kezdeményezheti, vagyis nem kötelezettsége a számla megszüntetése. Ennek megfelelően a hosszabb ideje „alvó számlák” sem eredményeznek automatikus megszűnést.

Ilyen eredményre vezethet az a helyzet, hogy a pénzintézetek a kölcsönszerződés feltételül szabják, hogy az adós ügyfél náluk bankszámlával rendelkezzen. A kölcsönszerződés megszűnésével azonban nem szűnik meg automatikusan a bankszámlaszerződés, ezért szükséges, hogy annak megszüntetését az ügyfél írásban kezdeményezze. A Testület előtt volt olyan eset, hogy az ügyfél úgy gondolta, hogy a végtörlesztéssel minden szerződése megszűnt a banknál, ezért a lakcímváltozását sem jelentette be. A bank hiába küldött részére számlakivonatot, értesítést a tartozásról, azt a kérelmező nem kapta meg. A tartozás időközben engedményezésre került. Ebben az esetben a feleknek sikerült az eljárás során tisztázni az ügy körülményeit, majd a kérelmező a követeléskezelővel egyezsége kötött a tartozása rendezésére.

Egy másik ügyben a kérelmező azt sérelmezte, hogy annak ellenére, hogy felmondta a bankszámla-szerződését, a számla megszüntetésére csak jóval később került sor, emellett a felmondás benyújtását követően a bankszámláján jóváírt összeget a pénzügyi szolgáltató csak jelentős késéssel fizette ki. A pénzügyi szolgáltató az eljárás során elismerte, hogy adminisztratív okok miatt valóban elhúzódott a számlazárás. A kifizetési igénnyel kapcsolatban ugyanakkor megjegyezte, hogy a kérelmező postai kifizetést kért, azonban ez a típusú kifizetési mód csak egy adott összeghatárig választható. Mivel a számlaegyenleg ezt az összeget meghaladta, az összeg kifizetését csak átutalással tudta teljesíteni. A szolgáltató a kérelmezőt ért kellemetlenségekre is tekintettel egyezségi ajánlatot tett, mely a kérelmező által megtéríteni kért összeg felének megfizetésére vonatkozott. A kérelmező az ajánlatot elfogadta, így a felek között egyezség jött létre.

Néhány esetben kérelmezők az elhunyt számlatulajdonosok örököseiként kezdeményezték eljárást és kérték az örökölt számlaegyenleg kifizetését és a számla megszüntetését.

**Fontos azzal tisztában lennie mindenkinek, hogy a folyószámlahitel-szerződés és a fizetési számlaszerződés külön-külön szerződés és egymásra tekintettel ugyan, de önállóan létrejövő szerződések, egyik megszüntetése nem jelenti a másik szerződés automatikus megszűnését. Minden szerződéses jogviszony megszüntetésére vonatkozóan rendelkezni kell a pénzügyi szolgáltató irányába, azaz külön-külön kell felmondani ezeket.**

Fontos felhívni a fogyasztók figyelmét arra is, hogy a vonatkozó jogszabályi előírások szerint, ha a fizetési művelet teljesítése egyedi azonosító (pl. IBAN) használatával történik, akkor – függetlenül attól, hogy a fogyasztó az egyedi azonosítón túl további azonosító adatokat (pl. kedvezményezett neve, bankjának honossága) is megadott-e vagy sem – a pénzforgalmi szolgáltató kizárólag azért felel, hogy az egyedi azonosító szerint meghatározott számlaszámra kerüljön teljesítésre a megbízás szerinti tranzakció. Ezért kiemelten fontos, hogy az ügyfelek az átutalási megbízások kitöltése során fokozottan ügyeljenek a számlaszámok helyességére. Amennyiben mégis helytelenül kerül megadásra az egyedi azonosító, a pénzforgalmi szolgáltató azonban – az ügyfél jelzésére – minden, az adott helyzetben általában elvárható magatartást köteles megtenni a fizetési művelet összegének visszaszerzése érdekében, azonban ez nem minden esetben vezet sikerre. A visszaszerzés sikeressége esetén a pénzforgalmi szolgáltató díjat számíthat fel.

A fizetési számlát érintő fizetési megbízások közül több kérelem érkezett a hatósági átutalási megbízás pénzügyi szolgáltató általi teljesítésével kapcsolatban. Az ügyfelek kifogásolták, hogy értesítés nélkül történt a bankszámla terhelése, valamint a teljesítést követően a bankszámlán maradt egyenleg összegszerűségét is vitatták. A kérelmezők általában nem ismerik azon fizetési megbízással kapcsolatos jogszabályokat, melyek kötelezettséget írnak elő a pénzügyi szolgáltatóknak. A bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény (Vht.) külön fejezetben tartalmazza és élesen elkülöníti a munkabérré és egyéb járandóságokra (IV. fejezet), valamint a pénzforgalmi szolgáltató által kezelt összegekre (V. fejezet) vonatkozó végrehajtási szabályokat. A pénzforgalmi szolgáltatónál kezelt, természetes személyt megillető pénzügyi összegek vonatkozásában a Vht. rendelkezéseiből megállapítható, hogy a végrehajtás alóli mentesség tekintetében nincs jelentősége a számlán lévő összeg eredetének. A számlavezető pénzügyi intézménynek nem kell, illetve nem is lehet azokat vizsgálni. A mentes összeg számításánál a hatósági átutalási megbízás beérkezésekor meglévő pénzeszközöket, valamint – fedezetihiány esetén – a fizetési megbízás 35 napos függőben tartása, illetve sorban állása alatt a kérelmező ügyfél javára beérkező összegeket



együttesen kell figyelembe vennie a pénzügyi szolgáltatóknak. A pénzügyi szolgáltatók azonban nem azonos módon számítják a teljesítéskori összeget és a mentes összeget, mely a bankszámlán marad. A kérelmezők több ügyben is megértették és elfogadták a pénzügyi szolgáltató álláspontját. Több esetben fel is hívták a figyelmet arra, hogy amennyiben a panasz kivizsgálásakor a válaszban megfelelő, érthető magyarázatot adtak volna, akkor nem lett volna szükség az eljárásra. Az esetek többségében azonban nem fogadták el a kérelmezők pénzügyi szolgáltatók jogszabályi rendelkezésre hivatkozó álláspontját, így az eljárást a Testület a kérelem megalapozatlanságára figyelemmel megszüntette.

**Amennyiben a pénzügyi szolgáltatók a panaszkezelés során a sablonos, jogszabályt beidéző válaszok helyett az adott panaszra vonatkozó, magyarázattal ellátott és közérthető válaszokat adnák, az ügyfelek jobban megértenék a pénzügyi szolgáltató eljárását, működését és nem éreznék úgy, hogy az jogtalanul terhelte meg a bankszámlájukat.**

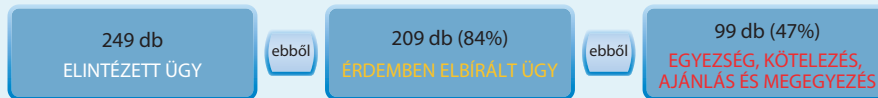
Előfordult olyan jogvita is, amikor a kérelmező több megbízást nyújtott be, melyek között volt az adott pénzügyi szolgáltató egy másik ügyfele részére teljesítendő, ún. bankon belüli utalás és másik pénzügyi szolgáltató ügyfele (ún. bankon kívüli megbízás) felé teljesítendő és a következő banki napra szóló megbízás is. A kérelmező előbb a bankon kívüli megbízásokat rögzítette, majd a bankon belülieket. A kérelme arra vonatkozott, hogy térítse meg a pénzügyi szolgáltató a bankon kívüli megbízás nem teljesítéséből keletkezett kárát. Hivatkozott arra, ha a megbízásokat a rögzítés sorrendjében teljesíti a pénzügyi szolgáltató, akkor annak teljesítéséhez a fedezet a bankszámlán rendelkezésre állt volna. A pénzügyi szolgáltató a kérelmet megalapozatlannak tartotta, mivel üzletszabályzata szerint a napnyitást követően azonnal vizsgálja a teljesítéshez a fedezetet és azonnal teljesíti a bankon belüli megbízásokat. A bankon kívüli megbízás fedezetvizsgálatát az InterGIRO2 platform működéséhez igazodva – reggel 7:30-kor – kezdte meg, így erre a megbízásra már nem volt fedezet és az nem is teljesült. Hivatkozott arra is, ha a kérelmező figyelemmel kísérte volna a megbízás teljesítését a netbankban, akkor azonnal megállapíthatta volna, hogy annak teljesítése nem történt meg.

**A Testület javasolja a netbanki szolgáltatással rendelkező fogyasztóknak, hogy a megadott megbízások teljesítését a bankszámlán ellenőrizzék, különösen olyan esetekben, amikor több megbízást is adnak egyidejűleg, és a bank számla egyenlege esetleg nem nyújthat fedezetet valamennyi megbízás teljesítéséhez.**

A készpénzfelvétellel és befizetéssel kapcsolatban is több jogvita fordult elő. Több olyan eset volt, ahol a bankfióki ügyintézés során a kifizetésre kerülő összeg a kérelmező előtt a bankjegyszámláló gépen került leszámolásra, majd a kérelmező már csak a fiókot elhagyva észlelte, hogy kevesebb összeget kapott. Hiába készült kamerafelvétel a kifizetésről, az nem mutatta a gép kijelzőjét, a megszámlolt és átadott készpénz darabszámát, így a kérelmezőnek a pénzátvételt igazoló nyilatkozatával szemben nem sikerült bizonyítania, hogy kevesebb összeget kapott kézhez, mint ami a bizonylaton szerepelt.

Egy másik ügyben a kérelmező a pénzügyi szolgáltató bankfiókjában pénztári készpénzbefizetést kezdeményezett, a befizetés összegét a pénztáros 6.000.000 Ft összegben rögzítette. A befizetésről bizonylat készült digitális formában a kérelmező általi aláírással ellátva. A bankszámlakivonat szerint a pénzügyi szolgáltató a 6.000.000 Ft összeget a kérelmező számláján jóváírta. Ezt követően a szolgáltató tájékoztatta a kérelmezőt, hogy az általa kezdeményezett készpénzbefizetés során pénztárhiány keletkezett – mely álláspontja szerint a kérelmező tranzakciójával kapcsolatos – és megterhelte a kérelmező bankszámláját a hiány összegével, hivatkozva az üzletszabályzat rendelkezéseire. Az ügyben a Testület azt vizsgálta, hogy kétséget kizáró módon fennálltak-e a téves jóváírás helyesbítésének feltételei. A rendelkezésre álló adatok alapján megállapította, hogy a kérelmező kellő alappal követelheti, hogy fizesse meg részére a szolgáltató a betérhelt összeget. A Testület kötelezte a szolgáltatót, hogy írja jóvá a kérelmező számláján a betérhelt 200.000 Ft törvényes kamatokkal növelt összegét. A pénzügyi szolgáltató a kötelezésben foglaltakat teljesítette.

A pénzforgalmi szolgáltatók a fizetési számlán végrehajtott tranzakciókról általában havonta egy alkalommal, számlakivonat útján értesítik az ügyfeleket. A számlakivonatok postán kerülnek megküldésre vagy – egyre jellemzőbben – az internetes szolgáltatás felületén keresztül érhetők el a fogyasztók számára. Amennyiben a fogyasztó kényelmi szolgáltatásokat (pl. számlakontroll, kártyakontroll SMS-szolgáltatások vagy mobilalkalmazás) nem vesz igénybe, abban az esetben csak utólagosan havonta tudja nyomon követni a fizetési műveleteket. Ez késlelteti, így megnehezíti fizetési műveletek ellenőrzését, csak később derülhetnek ki az esetlegesen a fogyasztó tudta és jóváhagyása nélkül teljesített fizetési műveletek, esetlegesen jelentősebb vagyoni veszteséget okozva.

**A 2020. évben lezárt fizetési számla ügyek eredménye****1.2.2. Betéti (debit) kártya**

A betéti kártyákkal kapcsolatos jogviták körében továbbra is jelentős részt képviseltek az ATM bankjegykiadó automatán keresztül kezdeményezett készpénzfelvétellel kapcsolatos jogviták. Ezekben az ügyekben az ügyfelek azt vitatták, hogy a pénzügyi szolgáltató által lekönyvelt összeget az automata (teljes összegben) kiadta volna. A pénzügyi szolgáltatók az eljárások során minden esetben álláspontjukat alátámasztották az automata journal szalagjával, rovincsolási jegyzőkönyvével és az ATM hibanaplójával. Az eljárások során többször hivatkoztak arra a kérelmezők, hogy az ATM-ben lévő kamera igazolni tudja az álláspontjukat, azonban a pénzügyi szolgáltatók minden esetben arról nyilatkoztak, hogy a kamera nem az ATM készpénzkiadó nyílását rögzíti, hanem az ATM előtt álló személyt. A kamerafelvételek megtekintését követően előfordult olyan eset, melynek során a kérelmező felismerte, hogy a készpénzfelvételt – emlékeivel ellentétben – mégis ő kezdeményezte, melynek alapján visszavonta kérelmét. Egy esetben a kérelem visszavonására azért került sor, mert szükséges lett volna a kamerafelvétel egyik másik bank ATM-jéből történt készpénzfelvételtől a bizonyításhoz, de ez csak rendőrségi eljárás keretében lett volna kikérhető.

Több olyan jogvita is a Testület elé került, melyek az ATM hibájával vagy annak feltöltésével állt összefüggésben. Az egyik esetben az automatát „félre kazettázták”, így más (nagyobb) címleteket adott ki az ügyfeleknek. A bank észlelve a hibát rovincsolással és a tranzakciók adataival rekonstruálta, hogy mely ügyfeleknek került magasabb összeg kifizetésre mint, amit a számlájukon az automata adatai alapján beterheltek. Az érintett ügyfelek közül egy kérelmező nem fogadta el a bank álláspontját, vitatta, hogy más összeg került részére kiadásra. Az eljárás során a bank jegyzőkönyvekkel és banki adatokkal megfelelően alátámasztotta a hibás készpénzkiadás tényét és annak összecszerúságát, így a Testület az eljárást megszüntette. Egy másik ügyben a kérelmező által vitatott készpénzfelvétel során a kérelmező egy, nem a számlavezető bankja által üzemeltetett bankautomatán keresztül kísérelt meg sikertelenül készpénzt felvenni, ez a bankszámláján terhelésre került. Panaszának elutasítását követően a Testülethez fordult és bebizonyosodott, hogy a számlavezető bankja helytelen tranzakciós adatokat közölt a partnerbankkal, ennek folytán az egy másik, sikeres tranzakció adatait kérdezte le. A pontos tranzakciós időpont tisztázását követően a vitatott összeget a számlavezető bank jóváírta a kérelmező számláján.

**Az ATM-ből történő készpénzfelvételkor, ha nem kapjuk meg a kért összeget, egy ideig, pár percig érdemes várni és ellenőrizni a bankjegykiadó nyílását, nehogy a tranzakció teljes befejezése előtt távozzunk és az történjen, hogy a kért összeget az utánunk következő ügyfél kapja kézhez. Előfordulhat, hogy egy gépnek kicsit több idő kell, amíg a kért összeget rendelkezésünkre tudja bocsátani.**

Sokszor előfordul jogvita, hogy a kérelmező azt állítja, hogy bankkártyájával nem ő kezdeményezte a tranzakciót, ezért azt nem is hagyhatta jóvá. A hivatkozott esetben a pénzügyi szolgáltató a tranzakció megtérítésére vonatkozó igényt elutasította arra való hivatkozással, hogy a készpénzhelyettesítő fizetési eszközt a keretszerződésben foglaltak szerint köteles használni az ügyfél, és annak használatához szükséges személyes hitelesítési adatai biztonságban tartása érdekében az adott helyzetben általánosan elvárható magatartást tanúsítani. A Testület nem fogadta el a pénzügyi szolgáltató azon álláspontját, hogy azzal, hogy harmadik félhez került kártya, a kérelmező súlyosan gondatlanul járt el. A pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009 évi LXXXV. törvény (a továbbiakban: Pft.) 43. § (2) valamint a 45. § (3) bekezdése az ügyfél általi szándékos és súlyosan gondatlan kötelezettség bizonyítását írja elő a pénzügyi szolgáltatóknak és ezen bizonyítást várja el a Testület az eljárásokban. Az előző évhez képest változott a pénzügyi szolgáltatók ilyen jellegű ügyekben kialakított álláspontja. Többször is, az eljárás keretében teljesítették a kérelmezők ilyen típusú igényét.

Gyakori jogvitát képeztek azon ügyek is, melyekben a kérelmező bankkártyával fizette ki az igénybe vett szolgáltatást vagy árut, ezt követően panaszt nyújt be a szolgáltatóhoz, mert olyan terhelés történt a bankszámláján, melyet olyan áru vagy szolgáltatás alapján terheltek, melyet nem igényelt vagy nem vett át. A pénzügyi szolgáltatók ilyen esetekben charge back (visszaterhelési) eljárást indítanak a vitatott tranzakcióra, azaz visszaterhelik az összeget a kereskedő bankjára. Ameny-

nyiban a kártyatársaság által meghatározott határidőig nem érkezik elutasítás, akkor a pénzügyi szolgáltatónál marad a visszaterhelt összeg és így jóváírható az ügyfél számláján. Ha a kereskedő bankja elutasítást küld a charge back-re, akkor a pénzügyi szolgáltató a panaszt elutasítja. A charge back eljárás megindításának feltétele, hogy a kérelmező igazolja azt, hogy nem igényelte a szolgáltatást vagy nem rendelte meg az árut, vagy azt nem vette át, vagy visszaküldésre került a kereskedőnek. Ha az eljáráshoz a kérelmező semmilyen dokumentumot nem tud bemutatni, akkor a pénzügyi szolgáltató nem tudja megindítani a charge back eljárást, melynek határideje a tranzakciót követő 120 nap.

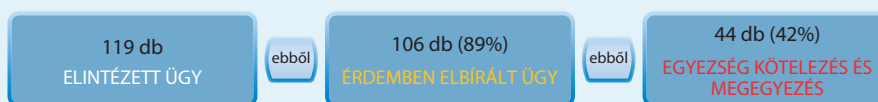
Egyezséggel zárult az az ügy, amelyben a kérelmező azt sérelmezte, hogy a 2020. évben több alkalommal is csomagot kapott külföldről, melyeket nem ő rendelt. Később szerzett tudomást arról, hogy a számláján több hónapon keresztül különböző olyan tranzakció történt, melyeket nem ő kezdeményezett. Hivatkozott arra is, hogy ezekről a tranzakciókról csak akkor szerzett tudomást, amikor több hónappal később bankfiókban átvette és áttekintette bankszámlakivonatát. Kérelmében a vitatott időszakban beterhelt tranzakciók összegének visszatérítését kérte. A felek az ügyben a Testület meghallgatásán egyeztették álláspontjukat, a kérelmező elismerte, hogy ő is felelős a helyzetért és egyezségi ajánlatként az érintett időszak utolsó hónapjában beterhelt tranzakciók összegének megtérítését kérte csak. A szolgáltató ezen összeg felének teljesítését vállalta, ezt a kérelmező elfogadta.

A Testület javasolja a fogyasztóknak, hogy számlakivonatukat rendszeresen ellenőrizzék és ha bármilyen ismeretlennek tűnő tranzakciót tapasztalnak, haladéktalanul vegyék fel a kapcsolatos számlavezető bankjukkal. Javasolja továbbá, hogy a fogyasztók az azonosító adataikat (így különösen a kártya adataikat, PIN-kódot stb.) tartsák biztonságban, azokat más személyeknek ne adják ki.

A havonta két alkalommal, 150.000 Ft összegben történő ingyenes készpénzfelvétellel kapcsolatos jogvita is előfordult ez évben is. Ezekben az esetekben a kérelmezők azt kifogásolták, hogy nem kaptak a nyilatkozat megadásával kapcsolatos tájékoztatást a számlanyitáskor, nem hívták fel figyelmüket arra, hogy a kedvezmény csak így jár részükre.

A kártyák legyártásával kapcsolatos jogviták is voltak. Egy kérelmező – a kötelező átvilágítást követően – kártyáját továbbra sem tudta használni, az bár a szolgáltató rendszerében érvényesként jelent meg, az automatáknál „a kártya érvénytelen” üzenettel elutasításra került. A kérelmező panaszát követően a pénzügyi szolgáltató vállalta a kártya cseréjét. A kérelmező hetekig nem kapta meg új kártyáját, ezért igényelte a szolgáltatótól a felszámított készpénzfelvételi díjak jóváírását. Az eljárás során a szolgáltató elismerte, hogy egy technikai hiba miatt a kártyák legyártása késedelmet szenvedett, ezért a kérelmező kérelmét teljesítve jóváírta a kérelmező számláján a készpénzfelvelek után felszámított díjat.

#### A 2020. évben lezárt betéti (debit) kártya ügyek eredménye



### 1.2.3. Hitelkártya

A hitelkártyákhoz kapcsolódó ügyek jelentős része továbbra is a hitelkártya termékek nem megfelelő ismeretéhez, a visszafizetési kötelezettség nem megfelelő teljesítéséhez és ezáltal magas kamatfizetési kötelezettséghez kapcsolódott. A fogyasztók nem ismerik teljeskörűen a hitelkártya termék sajátosságait. Sok esetben a pénzügyi szolgáltató ügyintézője által adott nem megfelelő, hiányos tájékoztatásban látták ennek okát, sokszor nyilatkoztak úgy, hogy nem olvasták el a vonatkozó szerződési feltételeket vagy bár elolvasták, azok nem voltak egyértelműek. Az eljárások során a kérelmezők vagy a szerződés érvényességét vagy a kamatmértéket vitatták, a szerződés felmondása kapcsán történő elszámolás körülményeit sérelmezték, de volt olyan is, aki a hibás, nem működő hitelkártya miatti többletköltség és a kérelmezőt ért vagyoni és nem vagyoni kár visszatérítése iránt nyújtott be kérelmet.



Az ügyek egy részében a tartozás oly módon alakult ki, hogy a kérelmező a nem megfelelő tájékoztatás alapján egy ún. vásárlói kártyát akart igénybe venni és az elkerülte a figyelmét, hogy a vásárlói (pontgyűjtő) kártya egyben hitelkártya is. Amikor ezzel szembesült, azt követően a kártyát nem használta, azonban a felszámított díjak miatt tartozása keletkezett. Olyan eset is előfordult, amikor kártyacserét hajtott végre a pénzügyi szolgáltató, de az új kártyát nem kívánta használni a kérelmező, azonban a felszámított díjak szintén tartozásként jelentkeztek. Ezekben az esetekben a pénzügyi szolgáltatók a jogvita rendezése érdekében egyezségi ajánlatot tettek, a kérelmezők elfogadták, így az eljárások egyezséggel zárultak.

Több esetben előfordult, hogy a kérelmező kérte a hitelkártya szerződés megszüntetését, azonban a teljes tartozását nem rendezte. A hitelkártyaszámlán a tartozás hónapról hónapra emelkedett. Ezen jogviták esetében a felek Testület előtti eljárásban megegyezésre törekedtek és több esetben részbeni elengedésben és részletfizetésben vagy teljes elengedésben állapodtak meg. A hitelkártya számlák lezárása a Testület előtt lefolytatott eljárás során megtörtént.

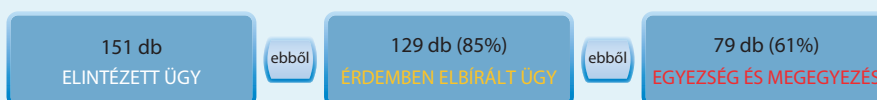
Több kérelemben egy adott pénzügyi szolgáltató hitelkártya szolgáltatásának problémáját jelezték. A pénzügyi szolgáltató nem tudta biztosítani a hitelkártyaszámlára vonatkozó netbanki lekérdezést, a megfelelő információt nem tette megismerhetővé az ügyfél részére. Az ügyfél a hitelkártya kivonatait is hónapokkal később kapta csak meg. A bankfiókjaiban az ügyintézők szintén nem láttak rá a hitelkártyaszámlákra, így felvilágosítást sem tudtak nyújtani, csak a telebankon keresztül kaphattak tájékoztatást az ügyfelek. A pénzügyi szolgáltató a probléma megoldásán folyamatosan dolgozott és minden esetben az ebből adódó kárát a kérelmezőknek megtérítette.

Előfordult olyan eset is, hogy a kérelmező hitelkártyával repülőjegyet vásárolt, azonban a vásárlás utáni visszatérítést nem kapta meg. A pénzügyi szolgáltató arra hivatkozott, hogy a hirdeteménye tartalmazza, hogy mely MCC kódú kereskedőknél történő vásárlás, milyen kategóriába tartozik, a kifogásolt kereskedő MCC kódja nem került felsorolásra a hirdeteményben elfogadható kereskedőként. A kérelmező többek között sérelmezte, hogy a pénzvisszatérítési tájékoztatás megtévesztő, mert nem tartalmaz semmilyen utalást az MCC kódokra, illetve a kivételekre, és erről a szerződés megkötésekor sem kapott listát. A pénzügyi szolgáltató a meghallgatáson fenntartotta álláspontját, azonban a jó ügyfélkapcsolat érdekében a visszatérítésnek megfelelő összeg teljesítésére tett ajánlatot, melyet a kérelmező elfogadott, így a felek között egyezség jött létre.

Voltak olyan ügyek is, melyekben a kérelmező azt sérelmezte, hogy a bankszámláját terhelő adott tranzakciót vagy több tranzakciót nem ő kezdeményezett. Az egyik ügyben a kérelmező álláspontja szerint egy „fiktív” vásárlásról volt szó, amelynek teljesítését a pénzügyi szolgáltató megakadályozhatta volna. Hivatkozott arra is, hogy azon kérését, miszerint a zárolt összeget a szolgáltató ne utalja tovább, mert csalás történt, a pénzügyi szolgáltató figyelmen kívül hagyta. A felek a meghallgatáson egyeztették álláspontjaikat, a kérelmező egyezségi ajánlatként a tranzakció összege felénekel teljesítését kérte, amelyet a szolgáltató elfogadott és teljesített.

A pénzügyi szolgáltatóktól elvárt és jogszabályi kötelezettség is, hogy az ügyfelek számára áttekinthető, érthető módon fogalmazzák meg a szerződést, ideértve az annak részét képező általános szerződési feltételeket és kondíciókat tartalmazó dokumentumokat is, továbbá, hogy ügyintézőik teljes körű és pontos tájékoztatást adjanak mind a személyes, mind a telefonon történő megkeresések során.

#### A 2020. évben lezárt hitelkártya ügyek eredménye



#### 1.2.4. Széchenyi Pihenőkártya (SZÉP Kártya)

2020-ban mindössze egy jogvita került a Testület elé a SZÉP-kártyákkal kapcsolatban. Az adott ügyben – hasonlóan több korábbi években tárgyalt üggyhöz – a kérelmező azt sérelmezte, hogy szolgáltatáskiesés miatt nem tudta használni a szálláshelyen SZÉP-kártyáját, melynek következtében nem tudta felhasználni a juttatását és „saját pénzből” kellett kiegyenlítenie a számlát. Hivatkozott arra is, hogy bár megpróbálta telefonon felvenni a kapcsolatot a pénzügyi szolgáltatóval, ez nem sikerült. A szolgáltató az eljárás során arra hivatkozott, hogy alternatív fizetési lehetőséget biztosít az ügyfelek részére, mellyel az ügyfelek akkor is kezdeményezhetnek tranzakciót a SZÉP-kártya terhére, ha a kártyás fizetésre valamilyen oknál fogva nincs lehetőség. A kérelmező ezzel kapcsolatban arra hivatkozott, hogy az internetes fizetési lehetőségről nem tudott. A kérelmező a jogvita lezárása érdekében egyezségi ajánlatot tett, mely egy kis összegű kompenzáció szolgáltató részéről történő megfizetésére vonatkozott. A szolgáltató ezt elfogadta, így a felek a jogvitát egyezséggel tudták rendezni.

#### 1.2.5. Jóvá nem hagyott fizetési műveletek

2020-ban is jelentős számú kérelem érkezett a jóvá nem hagyott fizetési műveletekkel kapcsolatban. Ezek a jogviták a fizetési számlákhoz, a betéti kártyaműveletekhez és az egyes banki mobilalkalmazások használatához kapcsolódnak. Sok ügyben illetéktelen harmadik személyek az ügyfelet megtévesztve, csalárd módon, adathalász e-mailek útján, a bank belépési oldalához hasonló, ún. függöny-oldalon szerzik meg az ügyfél bankkártyájának adatait, a netbanki belépési információkat vagy a mobilalkalmazás regisztrációjához szükséges adatokat. Az Európai Parlament és Tanács 2015/2366 számú, belső piaci szolgáltatásokról szóló, úgynevezett PSD2 irányelve 2018. január 13-án lépett hatályba. A pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény (Pft.) számos rendelkezése ugyanezen naptól kezdődően jelentősen módosult. A módosítás érintette a Pft. IX. fejezetében a fizetési műveletek helyesbítése, a felelősségi és kárviselési szabályok rendelkezéseit is.

A Pft. alapján fizetési művelet teljesítésére – a hatósági átutalás és az átutalási végzés alapján végzett átutalás kivételével – akkor kerülhet sor, ha azt a fizető fél előzetesen jóváhagyta. A felek a keretszerződésben állapodnak meg a fizetési művelet jóváhagyásának módjáról. Olyan kérelmek kerültek benyújtásra a Testület elé, melyben a fogyasztók vitatták a fizetési műveletek jóváhagyását. Legtöbb esetben a fogyasztók bankkártyájának adataival hajtottak végre jóvá nem hagyott fizetési műveleteket. A fogyasztók többsége kérelmében indoklasként arra hivatkozott, hogy „a bankra bízta a pénzt, de az nem vigyázott rá”, de nem mindig tudták, hogy a pénzforgalmi jogszabály a fogyasztók terhére is fontos kötelezettségeket határoz meg.

Egyrészt a fogyasztók kötelesek a készpénz-helyettesítő fizetési eszközt (pl. bankkártya) a keretszerződésben foglaltak szerint használni, és a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz és annak használatához szükséges személyes hitelesítési adatai (pl. PIN-kód) biztonságban tartása érdekében az adott helyzetben általában elvárható magatartást tanúsítani. Ez a kötelezettség szigorúan értelmezendő, azaz a fogyasztó még a családtagjaival sem oszthatja meg PIN-kódot vagy érzékeny fizetési adatait, továbbá azt nem jegyezheti le írásban és nem tartja a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz közelében. Gyakran előfordul, hogy a fogyasztó gyermeke a még először a szülő által jóváhagyott módon regisztrált bankkártya adatait később – a szülő tudta és jóváhagyása nélkül – felhasználva fizetési műveleteket végez, pl. játékokat vásárol, alkalmazásokat tölt le. Tipikus ma már, hogy a bankkártya adatok a megújuló szolgáltatások igénybevétele érdekében regisztrálásra kerülnek a szolgáltató, kereskedő oldalán. Minden ilyen esetben szükséges az adatokat jelszóval, kétszintű hitelesítési móddal védeni, mivel sajnos a fiókok feltörhetőek.

A fogyasztók másik kötelezettsége, hogy pénzforgalmi szolgáltatójuk részére haladéktalanul bejelentsék, ha észlelik a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz birtokukból történő kikerülését, ellopását, valamint jogosulatlan vagy jóvá nem hagyott használatát. A rendelkezés nyilvánvaló célja az, hogy azonnali jelzés esetén a számlavezetőnek lehetősége legyen arra, hogy megtehesse a szükséges biztonsági intézkedéseket a további jogosulatlan használat megakadályozása érdekében. Számos esetben előfordult, hogy a fogyasztók folyamatosan kapták az SMS-eket a jóvá nem hagyott tranzakciókról, azonban azokat – elmondásuk szerint – nem észlelték vagy ha igen, figyelmen kívül hagyták. Többségében díjfizetés ellenében biztosított kártyakontroll, számlakontroll SMS szolgáltatás célja, hogy a fogyasztó rögtön értesüljön jó esetben az általa végzett, ugyanakkor gyanús esetekről is. Ennek megfelelően általában elvárható, hogy a fogyasztók a kapott üzeneteket, ideértve a bankszámlakivonatokat is, áttekinthessék, áttanulmányozzák és ezt követően a bejelentési kötelezettségüket haladéktalanul teljesítsék, ha az szükséges.

Amennyiben a fogyasztók észlelik az általuk jóvá nem hagyott fizetési műveletet, abban az esetben a pénzforgalmi szolgáltatóknál kell bejelentéssel élniük és egyúttal kérniük a jóvá nem hagyott fizetési művelet helyesbítését. A bejelentést követően a pénzforgalmi szolgáltató megkezdi az ügy kivizsgálását, illetve egyúttal – kivéve, ha az adott helyzetben észszerű okból csalásra gyanakszik, és ezen okról írásban tájékoztatja a Felügyeletet – köteles a bejelentést követően haladéktalanul, de legkésőbb az ezt követő munkanap végéig megtéríteni a fizető fél részére a jóvá nem hagyott fizetési művelet összegét. A pénzforgalmi szolgáltató köteles továbbá a fizetési számla tekintetében a megterhelés előtti állapotot helyreállítani azzal az értéknapal, amikor a jóvá nem hagyott fizetési művelet teljesítése megtörtént. Amennyiben a vitatott fizetési művelet a fogyasztó birtokából kikerült vagy ellopott készpénz-helyettesítő fizetési eszközzel (pl. bankkártya) történtek, vagy a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz jogosulatlan használatából erednek, a fogyasztó viseli tizenötezer forintnak megfelelő összeg mértékéig a kárt a bejelentés megtételét megelőzően. A jogszabály által meghatározott esetekben előfordulhat, hogy nem a fogyasztónak kell viselnie még tizenötezer forintnak megfelelő összegig sem a kárt.

A pénzforgalmi jogszabály lehetőség ad arra, hogy a pénzforgalmi szolgáltató mentesüljön a jóváírás és a fizetési számla helyreállítása alól, amennyiben bizonyítja, hogy a fogyasztó csalárd módon járt el, vagy a fizetési műveletet jóváhagyta, vagy a korábban ismertetett kötelezettsége bármelyikét szándékosan vagy súlyosan gondatlanul megszegte. A jogszabály tehát a bizonyítási kötelezettséget a pénzforgalmi szolgáltatóra telepíti, egyúttal azonban rögzíti azt is, hogy a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz (pl. bankkártya) használata önmagában nem elégséges bizonyítási eszköz.

Sajnos változatlanul számos ügy indul adathalászattal kapcsolatban annak ellenére, hogy az MNB és a pénzügyi szolgáltatók folyamatosan felhívják a fogyasztók figyelmét arra, hogy soha nem kérnek e-mailben banki műveletekhez szükséges titkos azonosító adatokat. Minden esetben célszerű a pénzügyi szolgáltatóktól érkező e-maileket kellő körültekintéssel és figyelmességgel kezelni. Figyelni kell az e-mail szövegezésére („magyarságára”), a címzettre és az e-mailben szereplő kérésre. A pénzügyi szolgáltatók a weboldalaikon számos hasznos tanácsot osztanak meg ügyfeleikkel, amelyeket érdemes átolvasni, tanulmányozni.

Számos esetben adathalász e-mail és az SMS-ben kiküldött jelszó felhasználásával ismeretlen személyek mobilszközre letöltött alkalmazásokon (hitelesítő szoftveren, ún. mobil-tokenen) keresztül az ügyfél tudomása és jóváhagyása nélkül fizetési műveleteket végeztek. A fizetési műveletek elvégzésére, jóváhagyására alkalmas alkalmazások bármilyen mobilszközre, azaz a fogyasztó mobiltelefonjától független eszközökre is letölthetők. Ha a fogyasztó olyan SMS-t kap, amely valamilyen alkalmazás, eszköz jóváhagyásához kapcsolódó kódot tartalmaz és alkalmazás, eszköz telepítését nem kezdeményezte, a kódot semmiképpen ne adja ki és az esetet haladéktalanul jelentse a bankja részére. Minden esetben szükséges a pénzügyi szolgáltatótól kapott SMS-eket kellő figyelemmel átolvasni.

A Testület az elé kerülő ügyeket – a rendelkezésére álló iratok és nyilatkozatok alapján – minden esetben egyedileg bírálja el. Amennyiben a pénzforgalmi szolgáltató arra hivatkozik, hogy a vitatott fizetési műveletet a fogyasztó hagyta jóvá, azt bizonyítania is szükséges. A Testület nem fogadja el bizonyítékként a pénzügyi szolgáltató azon hivatkozását, hogy a fizetési művelet üzletszabályzatban rögzített módon történő jóváhagyása (pl. a fogyasztó nevére regisztrált mobil alkalmazással történő jóváhagyás) esetén vélelmezni kell azt, hogy a fizetési művelet a fogyasztó szándéka és jóváhagyása mellett történt. A vélelem nem egyenlő a kétséget kizáró bizonyítással. Akkor sem vélelmezhető a fizetési művelet fizető fél általi jóváhagyása, ha a pénzügyi szolgáltató egyébként maga is azt állítja, hogy a fizető fél adathalászattal végrehajtott csalás áldozata lett.

A pénzügyi szolgáltató a fentiekén túl csak akkor mentesül a fogyasztó megtérítési igényének teljesítése alól, amennyiben bizonyítja, hogy a jóvá nem hagyott fizetési művelettel összefüggésben keletkezett kárt a fizető fél csalárd módon eljárva okozta, vagy a kárt az ügyfél a jogszabályban meghatározott kötelezettségeinek szándékos vagy súlyosan gondatlan megszegésével okozta. Ebben az esetben is irányadó, hogy a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz használata önmagában nem elegendő bizonyíték a szolgáltató mentesüléséhez; a felelősség alóli mentesüléséhez többletbizonyítékot kell szolgáltatnia. A Testület elvárja, hogy a mentesülése érdekében a pénzforgalmi szolgáltató minden ügyet egyedileg vizsgáljon ki. Bizonyítási kötelezettségének akkor tesz eleget, ha az általa hivatkozott bizonyíték a fizető fél személyére szabott és kétséget kizáróan kizárja más közrehatás lehetőségét.

Az ismertetett ügyekben a Testületnek több esetben sikerült egyezséget létrehozni, egyezség hiányában és a kérelem megalapozottsága esetén kötelezéseket és ajánlásokat hozott. A kötelezésekben és ajánlásokban felhívta a pénzügyi szol-

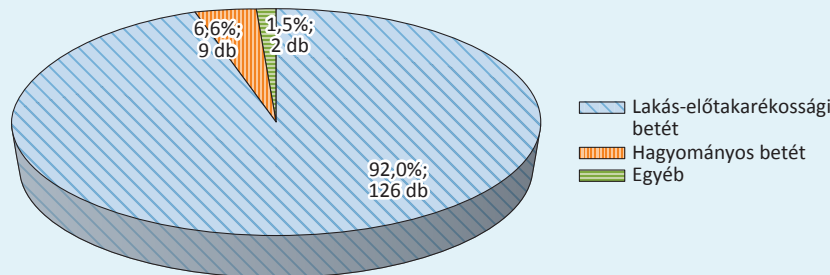
gálatókat, hogy térítsék meg a kérelmezők részére a jóvá nem hagyott fizetési műveletből eredő kárt, valamint a fizetési számla tekintetében a megterhelés előtti állapotot állítsák helyre azzal, hogy a jóváírás értéknapja nem lehet későbbi, mint az a nap, amikor a jóvá nem hagyott fizetési művelet teljesítése megtörtént. A pénzügyi szolgáltatók a Testület e tárgykörben hozott négy kötelezését teljesítették, az ügyfél számláján jóváírták a kötelezésekben meghatározott összegeket. Egy ajánlás tekintetében az érintett szolgáltató bírósági úton kérte a határozat felülvizsgálatát, míg a másik ajánlás esetében a szolgáltató a határozatot nem támadta meg, azonban úgy nyilatkozott, hogy azt nem kívánja teljesíteni. A Testület ebben az ügyben az ajánlását a szolgáltató nevesítése mellett honlapján közzétette.

A Testület javasolja, hogy a fogyasztók a bankkártya és egyéb azonosító adatok kiadására irányuló kéréseket minden esetben kezeljék kellő óvatossággal. Bármilyen gyanús kérést haladéktalanul jelentsenek a bankjuk részére. Figyeljenek a számlavezető banktól kapott SMS-ek tartalmára, bankszámlakivonataikat figyelmesen tekintsék át.

### 1.3. Betét

A pénzügyi szektort érintő ügyek 8 százalékában fordultak a fogyasztók a Testülethez a szolgáltatók betétgyűjtéssel kapcsolatos tevékenységét kifogásoló problémáik orvoslása érdekében, összesen 137 ügyben. Ezek 92 százalékának, 126 ügynek a tárgya lakás-előtakarékossági betétszerződéssel volt kapcsolatos.

**24. ábra**  
Beérkezett, betétgyűjtéssel kapcsolatos ügyek



A Testület 155 betéttel kapcsolatos ügyet zárt le az év végéig. Az érdemben elbírált 144 ügyből a határozattal jóváhagyott egyezségek száma 17 volt, 13 kötelezés született, és 18 ügyben az eljárás amiatt került megszüntetésre, mert a felek eljárásán kívül megegyeztek. A kérelmezők szempontjából kedvezően alakult ügyek aránya így összesen 33 százalékot tett ki.

#### 1.3.1. Hagyományos betét és takarékbetét

A banki betéti ügyletekkel kapcsolatos kérelmek a kamat számításával, a kérelmező által takarékbetétben elhelyezett, hagyatéki eljárás tárgyát képező gépkocsi nyeresémbetétkönyvben és takarékbetétben az örökös által elhelyezett összeg kifizetésével, a pénzügyi szolgáltató által adott nem megfelelő tájékoztatásból, nyeresémbetétkönyv téves törlesztéséből, éves értesítő elmaradásából és akciós betét felmondásából eredően keletkezett kártérítés fizetésével, továbbá költségek vitatásával voltak összefüggésben.

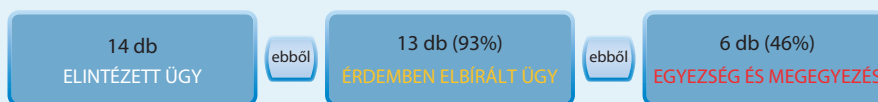
Több eljárás indult amiatt, hogy a pénzügyi szolgáltató a kérelmező gépjármű-nyeresémbetétkönyvét egyedi adminisztrációs hiba miatt kifizetés nélkül megszüntette. A szolgáltató törekedett a tévedésből megszüntetett betét visszaállítására és a nyeresési esély elvesztésének kompenzálására, azonban a felajánlott megoldásokat nem minden esetben tartották elfogadhatónak a kérelmezők.

Tanulságos volt az az ügy, amelyben a kérelmező azt kifogásolta, hogy az egyéves futamidőre lekötött betét lejáratakor, továbbá azt követően tíz éven át nem kapott tájékoztatást a szolgáltatótól a megtakarítás lejáratáról, összegéről. A betétről, illetve annak összegéről tíz év elteltével a számlájára történt átvezetés során szerzett tudomást, addig a kivonat szerint technikai számlán volt az összeg. A pénzügyi szolgáltató az eljárásban arra hivatkozott, hogy a felek megállapodása szerint

a betét futamideje 360 nap volt, a futamidő letelte után a betét megszűnt és nem kamatozott tovább, a lejáratkor át nem vett összeget a bank felelős őrzésbe vette. Az egyszeri lekötésű betétszerződés megszűnését követően a szolgáltatót külön értesítési kötelezettség nem terhelte.

A Testület javasolja az ügyfelek számára, hogy a betételhelyezéssel elérni kívánt cél (pl. kamat realizálása) elvárásainak megfelelő megvalósulás érdekében kísérik figyelemmel a pénzügyi szolgáltatóknál elhelyezett megtakarításait, ismerjék meg a szerződéses kondíciókat, így különösen a lekötés idejét, típusát (egyszeri, ismétlődő stb.), a felek szerződéses kötelezettségeit. Legyenek tisztában betétjeik feltételeivel!

#### A 2020. évben lezárt hagyományos betét ügyek eredménye



### 1.3.2. Lakás-előtakarékossági betét

A 2019. évben a lakástakarékpénztárakkal szemben kezdeményezett eljárások jelentős része a lakástakarékpénztárakról szóló 1996. évi CXIII. törvényt (törvény) módosító 2018. évi LXIII. törvény (törvénymódosítás) hatálybalépésével bekövetkezett változásokkal volt kapcsolatos. A 2020. évben is az ügyek döntő részében a kérelmek központi témája az állami támogatásra való jogosultság, az állami támogatás nyújtása iránti igény volt. A kérelmezők az állami támogatás általuk várt teljes összegének vagy egy részének elmaradását sérelmezték. Az állami támogatás várt összegéhez képest mutatkozó eltérés oka a nem rendszeres betételhelyezés vagy a kedvezményezett, illetve a lakás-előtakarékoskodó adóazonosító jelének foglaltsága volt.

Évről évre visszatérő probléma, hogy a megtakarítások elhelyezése kapcsán a fogyasztók valamely irányba eltérnek a szerződésben vállalt rendszerességtől. A jogviták egy része abból fakad, hogy a szerződő fogyasztó „korán” teljesíti a betétbefizetést. Így volt ez abban az ügyben is, amelyben a kérelmező az állami támogatás elmaradását arra hivatkozással sérelmezte, hogy több éven keresztül teljesített évente egyösszegben a szerződés szerinti éves összegnek megfelelő befizetést, mégsem kapta meg az elérhető maximális állami támogatást. A szolgáltató az állami támogatást a Magyar Államkincstártól (MÁK) az adott megtakarítási évben teljesített befizetések után igényelheti meg. Az előző megtakarítási évben történt befizetések figyelembevételére a következő megtakarítási évben nincs lehetőség. Ezek az ügyek a kérelmek megalapozatlansága miatt megszüntetésre kerültek.

Tekintettel arra, hogy az állami támogatás a megtakarítási évben teljesített befizetés után igényelhető, a Testület javasolja a fogyasztóknak, hogy betételhelyezéseik során legyenek arra figyelemmel, hogy a megtakarítási év nem egyezik meg feltétlenül a naptári évvel, és erre tekintettel valós szándékuk szerint helyezik el megtakarításait.

Az ügyek további részében az állami támogatás elmaradásának oka nem a betétösszeg „korai” befizetéséből, hanem a befizetés rendszertelenségéből adódott. Volt példa arra, hogy a takarékoskodó kérelmező azért nem kapta meg a maximális állami támogatást, mert a befizetései rendszertelenek voltak. A kérelmező az eljárás során arra hivatkozott, hogy nem tudott azon jogszabályi rendelkezésről, mely szerint, ha nem a szerződésben meghatározott rendszerességgel és összegekben helyezi el a betétjét, abban az esetben az adott megtakarítási év harmadik és negyedik negyedében elhelyezett betétösszegre járó állami támogatás nem haladhatja meg a lakástakarékpénztárakról szóló törvény rendelkezései szerint számított állami támogatás 25-25 százalékát. A kérelmező arra hivatkozott, hogy a pénzügyi szolgáltató ügyintézője arról tájékoztatta, hogy a teljes megtakarítást éves szinten arányosan kell teljesíteni. A felek a Testület által tartott meghallgatáson egyeztették álláspontjait, majd a kérelmező elfogadva a szolgáltató álláspontját, visszavonta a kérelmét.

Az állami támogatásra való jogosultsággal kapcsolatos ügyek másik része nem a befizetések teljesítéséhez, hanem a szerződésen kedvezményezettként megjelölt személy, illetve a lakás-előtakarékoskodó személy adóazonosító jelének foglaltságához, az adóazonosító jel ütközéséhez kapcsolódott. A lakástakarékpénztári termékek vonatkozásában az adóazonosító



jel foglaltsága vagy ütközése azt jelenti, hogy adott adóazonosító jellel „azonosított” fogyasztó más szerződés viszonylatában is szerződő fél vagy kedvezményezett. Ez a kedvezményezett, szerződő státusz az adóazonosító jel foglaltságát eredményezi, amely az újabb szerződés alapján az állami támogatásra való jogosultságot kizárja abban az esetben is, ha a szerződések más-más pénzügyi szolgáltatónál kötettek meg.

Számos ügyben sérelmezték a kérelmezők, hogy a pénzügyi szolgáltató annak ellenére nem igényelte meg szerződésükre az állami támogatást, hogy az adóazonosító jel foglaltsága, ütközése megszüntetésre került.

Szintén az állami támogatás megigénylése, egyes esetekben annak visszaigénylése volt a tárgya azon ügyeknek is, amelyekben szerződés-átruházás vagy a kedvezményezett személyének módosítása kapcsán a szerződő vagy a kedvezményezett adóazonosító jele, a szolgáltató által sem vitatottan, csupán a megtakarítási időszak egy részében volt foglalt.

Fenti témaköröket érintő ügycsoportokban a Testület 13, a pénzügyi szolgáltatót kötelező határozatot hozott.

Az egyik ügyben a kérelmező azt kifogásolta, hogy annak ellenére utalta vissza az állami támogatást a szolgáltató a Magyar Államkincstárnak, hogy az adóazonosító jele vonatkozásában korábban fennállt ütközés feloldásra került. Az ütközést az okozta, hogy a kérelmező a saját szerződése vonatkozásában kedvezményezettet nem jelölt meg, ő maga azonban édesanyja szerződésén kedvezményezettként megjelölésre került. Később ezt az ütközést feloldották azáltal, hogy édesanyja megváltoztatta a szerződésen a kedvezményezettet. A szolgáltató álláspontja szerint azonban az időközben hatályba lépett törvénymódosítás miatt állami támogatás igénylésre nincs lehetőség. A szolgáltató az eljárás során elismerte, hogy a kérelmező adóazonosító jele a teljes megtakarítási időszak vonatkozásában szabad, álláspontját azonban fenntartotta. A Testület az ügyben kötelezést tartalmazó határozatot hozott, amelyben kötelezte a szolgáltatót, hogy a kérelmezőt – mint állami támogatást igénylő személyt – a Magyar Államkincstárnak jelentse le és igényelje meg a szerződésre a szerződés létrejöttét követően a szerződés szerinti megtakarítási évek alatt befizetett megtakarítások után járó állami támogatást. A pénzügyi szolgáltató teljesítette a kötelezésben foglaltakat.

Az előző ügghöz volt hasonló az a jogvita, amelyben a kérelmező azt sérelmezte, hogy az ügyintéző a szerződéskötés korai tájékoztatást adott részére, mely miatt elesett az állami támogatástól. A kérelmező előadta, hogy testvére is rendelkezett szerződéssel a pénzügyi szolgáltatónál, a szerződésen kedvezményezettként édesanyjuk került megjelölésre. Amikor ő kötötte a szerződést, akkor ő is édesanyjukat jelölte meg kedvezményezettként, ugyanakkor testvére módosította a kedvezményezettet. Az üzletkötő biztosította arról, hogy a szerződések rendben vannak. Később azonban ütközésről értesítette őt a pénzügyi szolgáltató, ezért – annak érdekében, hogy az állami támogatást igénybe tudja venni – testvére lemondott az állami támogatásról, amelynek összegét ő megfizette testvére részére. Kérte ezen összeg megtérítését, valamint azt, hogy az állami támogatást a pénzügyi szolgáltató igényelje meg a szerződésére, mert az előzőek ellenére ez nem történt meg. A szolgáltató az eljárás során elismerte, hogy a kérelmező édesanyjának az adóazonosító jele a szerződés kezdetétől fogva szabad, fenntartotta viszont azon álláspontját, hogy állami támogatás igénylésére a törvénymódosítás okán nincs lehetőség. A Testület a kérelmet részben megalapozottnak találta és kötelezte a pénzügyi szolgáltatót, hogy a kedvezményezettet a Magyar Államkincstárnak jelentse le és igényelje meg a szerződés létrejöttét követően a szerződés szerinti megtakarítási évek alatt befizetett megtakarítások után járó állami támogatást. Ezt meghaladóan – azaz a testvérnek megfizetett összeg megtérítésére vonatkozó kérelemrész kapcsán – azonban a kérelmet megalapozatlannal találta. A pénzügyi szolgáltató teljesítette a kötelezésben foglaltakat.

Egy további ügyben is azt sérelmezte a kérelmező, hogy a pénzügyi szolgáltató annak ellenére nem igényelte meg az állami támogatást a szerződésre, hogy a kedvezményezett adóazonosító jelének foglaltsága megszüntetésre került. Az eljárás során úgy nyilatkozott, hogy gyermeke az ő, valamint egy másik személy másik lakástakarékpénztárnál megkötött szerződésén is kedvezményezettként került megjelölésre, de a másik személy már módosította a szerződését, így az ütközés megszűnt. A pénzügyi szolgáltató az eljárás során elismerte, hogy a kedvezményezett adóazonosító jele időközben szabaddá vált, de fenntartotta azon álláspontját, hogy állami támogatás igénylésére a törvénymódosítás okán nincs lehetőség. A Testület ebben az ügyben is kötelezte a szolgáltatót, hogy igényelje meg a Magyar Államkincstárnál a szerződésre a szerződés létrejöttét követően a szerződés szerinti megtakarítási évek alatt befizetett megtakarítások után járó állami támogatást. A pénzügyi szolgáltató teljesítette a kötelezésben foglaltakat.

Kötelezést hozott a Testület abban az ügyben is, amelyben a kérelmező miatt sérelmezte a pénzügyi szolgáltató eljárását, mert az állami támogatást annak ellenére visszautalta a Magyar Államkincstárnak, hogy a kedvezményezett adóazonosító jele szabad volt és közöttük a közeli hozzátartozói viszony is fennállt. Ebben az ügyben a kérelmező és édesapja között szerződés-átruházás történt, így vált a kérelmező lakás-előtakarékoskodóvá. A kedvezményezett a kérelmező édesanyja volt, mivel azonban a kérelmező szülei elváltak, közöttük közeli hozzátartozói viszony már nem állt fenn. A kedvezményezett személyében az átruházást követően nem történt változás, az továbbra is a kérelmező édesanyja maradt, ezt a kérelmező az átruházás idején meg is erősítette. Az nem volt vitatott, hogy az átruházást követően a lakás-előtakarékoskodó kérelmező és a kedvezményezett között a közeli hozzátartozói viszony fennáll, azonban a pénzügyi szolgáltató fenntartotta azon álláspontját, hogy állami támogatás igénylésére a törvénymódosítás okán nincs lehetőség. A Testület kötelezte a pénzügyi szolgáltatót az állami támogatás visszaigénylésére. A pénzügyi szolgáltató ebben az ügyben is teljesítette a kötelezésben foglaltakat.

A kérelmező szintén az állami támogatás elmaradását sérelmezte abban az ügyben, melyben először nem jelölt meg kedvezményezettet, utóbb mégis gyermekét jelölte meg ekként, akinek azonban adóazonosító jele foglalt volt. Először lemondott az ütköző évekre eső állami támogatásról, majd kérte gyermeke kedvezményezetti törlesztését és a teljes időszakra járó állami támogatást. Ennek ellenére a pénzügyi szolgáltató az első két év vonatkozásában az állami támogatást visszautalta a Magyar Államkincstárnak. Az eljárás során azt elismerte a pénzügyi szolgáltató, hogy a kérelmező adóazonosító jele a teljes megtakarítási összeg vonatkozásában szabad, de fenntartotta azon álláspontját, hogy állami támogatás igénylésére a törvénymódosítás okán nincs lehetőség. A kérelmező az első két évre eső állami támogatás késedelmi kamatokkal történő megigénylését kérte. A Testület kötelezte a pénzügyi szolgáltatót, hogy a kérelmezőt – mint állami támogatást igénylő személyt – a Magyar Államkincstár felé jelentse le és igényelje meg az első és második megtakarítási évre a kérelmező befizetései után járó állami támogatást, míg a kérelmező késedelmi kamat iránti kérelmét megalapozatlannak találta. A pénzügyi szolgáltató teljesítette a kötelezésben foglaltakat.

Az állami támogatás iránti kérelem módosításának problematikája a fentiek mellett több más ügyben is megjelent. Ezekben az ügyekben a kérelmezők arra hivatkoztak, hogy bár az ő vagy a kedvezményezett adóazonosító jele a megtakarítási időszak egy részében (az első év egy rövid időszakában) foglalt volt, a pénzügyi szolgáltató azután sem hajlandó megigényelni az állami támogatást, miután lemondtak az ütköző évre eső állami támogatásról. Ezekben az ügyekben a pénzügyi szolgáltató elismerte, hogy a második évtől a lakás-előtakarékoskodó / kedvezményezett adóazonosító jele már szabad, azonban állami támogatás igénylésére álláspontja szerint a törvénymódosítás okán nincs lehetőség. A Testület határozataiban kötelezte a pénzügyi szolgáltatót, hogy a második megtakarítási évtől kezdődően a kérelmező befizetései után járó állami támogatást igényelje meg. A pénzügyi szolgáltató ezekben az ügyekben is teljesítette a kötelezésekben foglaltakat, hasonlóan ahhoz az ügghöz, amelyben a Kérelmező azt sérelmezte, hogy bár a szerződéséről töröltette a foglalt adóazonosító jellel rendelkező kedvezményezettet, a pénzügyi szolgáltató azonban mégsem igényli meg – immáron a kérelmező saját jogán, a szolgáltató által is elismerten szabad adóazonosító jelére – az állami támogatást. Ebben az ügyben a Testület arra kötelezte a pénzügyi szolgáltatót, hogy a szerződés kezdetétől igényelje meg az állami támogatást, amelyet a pénzügyi szolgáltató teljesített.

Nem az állami támogatás, de az ahhoz kapcsolódó (annak összegével megegyező) kártérítés volt annak az ügynek a tárgya, amelyben a kérelmező azt sérelmezte, hogy álláspontja szerint a törvénymódosítás után is jogosult lett volna módosítani a kedvezményezett személyét, míg a pénzügyi szolgáltató álláspontja szerint erre már nem volt lehetősége úgy, hogy a módosítás következtében az állami támogatást is igénybe vegye. A kérelmező álláspontja szerint utólagosan is megnevezhetett volna más kedvezményezettet, ha a pénzügyi szolgáltató megfelelően tájékoztatja, így az elmaradt állami támogatás összegének megtérítését kérte vagy annak megigénylésével vagy kártérítésként történő kifizetésével. A Testület kötelezést tartalmazó határozatot hozott, amely az állami támogatásnak megfelelő összeg kérelmező részére történő megfizetésére vonatkozott. Mivel a kérelmező részére a megtakarítás állami támogatás nélkül már kifizetésre került, a szerződés vonatkozásában állami támogatás igénylésére már nem volt lehetőség. A Testület megállapította, hogy az ügyben egy már megigényelt állami támogatás utólagos elvesztése történt annak következtében, hogy a pénzügyi szolgáltató nem biztosította a kérelmező számára a kedvezményezett-módosítás lehetőségét, illetve azzal kapcsolatban helytelen tájékoztatást adott. A Testület álláspontja szerint a Kérelmező kára egyértelműen abból eredt, hogy a helytelen tájékoztatás miatt a módosításra, illetve annak kezdeményezésére nem került sor. A kérelmező az eljárás során igazolta, hogy van olyan közeli hozzátartozója, akit kedvezményezettként meg tudott volna jelölni és akinek adóazonosító jele szabad. A pénzügyi szolgáltató a kötelezésnek ellentmondott.

Az állami támogatással kapcsolatos ügyeken belül külön ügýtípust alkotnak azok az ügyek, amelyekben a kérelmezők azért kezdeményezték a Testület eljárását, mert a kedvezményezettként megjelölt személy a megtakarítási idő alatt elhunyt és ezen okból nem részesültek állami támogatásban. Ilyen esetben a lakástakarékpénztár a lakás-előtakarékoskodó adóazonosító jelét veszi figyelembe, annak vonatkozásában vizsgálja az ütközést. A konkrét ügyekben az adóazonosító jel foglalt volt, így állami támogatásra a szerződő nem volt jogosult. Ezekben az ügyekben a kérelmezők azt kérték, hogy legalább arra az időszakra kapják meg az állami támogatást, amíg a kedvezményezett élt. Nincs arra lehetőség, hogy elhunyt kedvezményezett jogán járjon a szerződésre állami támogatás, még arra az időszakra sem, amikor a kedvezményezett még élt. Ezek az ügyek megszüntetésre kerültek.

Több eljárás indult abból az okból, hogy a kérelmezők a megtakarítások kifizetésének elhúzódsát kifogásolták. Az egyik ügyben azt sérelmezte a kérelmező, hogy a megtakarítása kifizetésére az arra irányuló kérelme benyújtását követően több mint egy év eltelte után került sor. Az eljárás során a szolgáltató arra hivatkozott, hogy a kiutalás előtt szerződés-átruházással vált a kérelmező lakás-előtakarékoskodóvá, azonban az adóazonosító jel foglaltsága miatt állami támogatásra már nem volt jogosult. Mivel a kérelmező állami támogatással növelt összeg kifizetését kérte, panaszt nyújtott be, a pénzügyi szolgáltató ennek kivizsgálásáig nem tudott kifizetést teljesíteni. A kérelmező a megtakarítást lakáskölcsön előtörlesztésre kívánta felhasználni, az eljárás során igazolta, hogy a vitatott időszakban – a kifizetés elhúzódsa miatt – mekkora összegű kamattöbbletet kellett megfizetnie. A szolgáltató egyezség keretében vállalta az igazolt összeg megfizetését, melyet a kérelmező elfogadott.

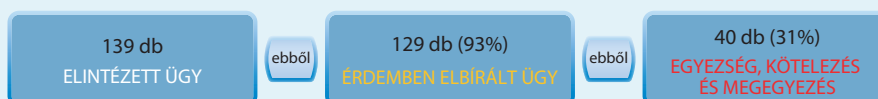
Szintén egyezséggel zárult az az ügy, amelyben a kérelmező ugyancsak a kifizetés elhúzódsa miatt terjesztett elő egyebek mellett késedelmi kamatra, valamint kamattöbbletre vonatkozó igényt. Ez utóbbi az előző üggyhöz hasonlóan az ügyintézés elhúzódsa miatt a kérelmező lakáskölcsönére megfizetett kamattöbbletet jelentette, hiszen a kérelmező ebben az ügyben is előtörlesztésre kívánta a megtakarítást felhasználni. A pénzügyi szolgáltató a késedelmi kamat megfizetését az eljárás során teljesítette, a kérelmező által megjelölt további igény vonatkozásában egyezségi ajánlatot tett, amit a kérelmező elfogadott.

2020-ban is érkezett olyan kérelem a Testülethez, amely a lakás-takarékpénztári megtakarítás lakáscélú felhasználásával, annak igazolásával volt kapcsolatos. Ezekben az ügyekben részint a kérelmező által benyújtott számlák elfogadhatósága, részint a megtakarítás lakáscélú kölcsönbe történő betörlesztése képezte a vita tárgyát.

Az előző évhez képest jelentős ügyszámnövekedés volt tapasztalható a számlanyitási díjjal kapcsolatban benyújtott kérelmek esetében. Az egyik ügyben a kérelmező arra hivatkozott, hogy bár a szerződést megkötötte, a számlanyitási díjat megfizette, utóbb úgy döntött, hogy nem kívánja fenntartani a szerződést, és azt szeretné – a befizetett számlanyitási díj visszatérítése mellett – megszüntetni. A pénzügyi szolgáltató az eljárás során arra hivatkozott, hogy a megfizetett számlanyitási díj visszatérítésére nincs lehetőség, a kérelem teljesítésétől elzárkózott. Álláspontját szerződéses rendelkezésre történő hivatkozással megfelelően alátámasztotta. Az eljárás a kérelem megalapozatlansága miatt megszüntetésre került.

A Testület javasolja, hogy az ügyfelek a lakás-előtakarékosági szerződések megkötés során legyenek figyelemmel arra, hogy az ilyen szerződéskötésekhez kapcsolódóan a kölcsönnyújtás nem alanyi jogon jár, azt megelőzően a pénzügyi szolgáltató bírálat elvégzésére jogosult. Amennyiben számlanyitási díj fizetendő, az utóbb a szerződéses rendelkezések szerint jár(hat) vissza, a kölcsönnyújtás esetleges meghíúsulása esetén is.

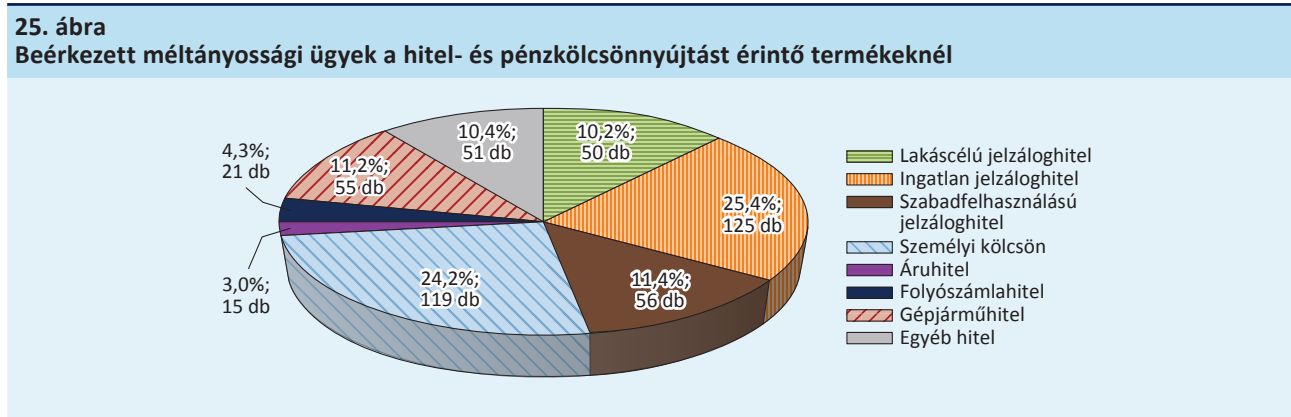
#### A 2020. évben lezárt lakás-előtakarékosági betét ügyek eredménye





## 1.4. A pénzügyi méltányossági ügyek

Az év során beérkezett 596 méltányossági ügy közül 553 (93%) kapcsolódott pénzügyi szolgáltatásokhoz. A pénzügyi méltányossági ügyeken belül a hitel- és pénzkölcsönnyújtást érintő termékeket 492 ügyben képezték a kérelem tárgyát, melyek termékcsoportok szerinti megoszlását mutatja a következő ábra.



A méltányossági ügyekben a kérelmező személyi vagy anyagi körülményeire tekintettel kéri a pénzügyi szolgáltatótól a szerződésben írt feltételeknél kedvezőbb teljesítés lehetőségének biztosítását, így különösen fizetési kötelezettségének mérséklését, elengedését, szerződésének módosítását, lezárását, illetve a szerződési feltételektől eltérő fizetés teljesítésének lehetőségét. A méltányosság gyakorlására nem kötelezhető a szolgáltató, az a diszkrecionális jogkörébe tartozik, ő dönti el, hogy gyakorol-e méltányosságot, és ha igen, azt milyen feltételekkel teszi. A Testületnek erre nincs ráhatása, és ilyen ügyekben sem ajánlást, sem kötelezést nem hozhat, egyezség létrehozatala érdekében közvetít a felek között.

A méltányossági eljárásban a fizetési meghagyásos, peres vagy bírósági végrehajtási eljárásban elbírált igényeket nem lehet vitatni, de ilyen ügyekben is indítható méltányossági eljárás, vagyis ezeknél is kérhető fizetéskönnyítés, vagyis, ha a kérelmező szeretne a jogi érvektől eltávolodva megegyezésre jutni a vele szemben igényt támasztó szolgáltatóval, erre van lehetőség. Méltányossági ügy túlnyomó részben a hitel- és pénzkölcsön nyújtása körébe tartozó termékeket érintette, jellemzően már felmondott szerződésekből eredő igények jelentek meg.

2020-ban jelentősen lecsökkent azon méltányossági ügyek száma, ahol a felmondott hitelek tartozásrendezése kapcsán a fogyasztóknak a hitelintézetekkel kellett megállapodniuk. Ennek oka, hogy a méltányossági eljárás megindítása előtt már engedményezésre kerültek a követelések. A méltányossági ügyek döntő többségében, így az eljárás követeléskezelő társasággal szemben indult. A lefolytatott eljárások tükrében megállapítható volt, hogy a pénzügyi szolgáltatók más-más megoldási lehetőséget kínáltak fel a kérelmezőknek attól függően, hogy a követelés érvényesítése érdekében történtek-e jogi lépések vagy sem. A legnagyobb lehetőség akkor állt a kérelmező rendelkezésére, ha a szolgáltató még nem indított eljárást és a legszűkebb volt a mozgástér akkor, ha már bírósági végrehajtási eljárás volt folyamatban, amelyben sikeres végrehajtási cselekményeket (például jövedelem letiltást vagy térülést biztosító ingó- vagy ingatlan vagyon lefoglalást) foganatosított a bírósági végrehajtó. Ezekben az esetekben kivételesen kapott lehetőséget a kérelmező a letiltás keretében térülő összegnél alacsonyabb havi törlesztőrészletben történő teljesítésre.

Néhány esetben a kérelmező azt kérte, hogy a végrehajtási eljárás szüneteltetésével a letiltás mellőzése mellett, önkéntes teljesítéssel rendezhesse tartozását. Ehhez egyes pénzügyi szolgáltatók nem járultak hozzá, megállapodás estén is ragaszkodtak a meghatározott törlesztőrészlet végrehajtóhoz történő megfizetéséhez. Amennyiben méltányossági ügyben felmerült, hogy a pénzügyi szolgáltató valamilyen hibát vagy mulasztást követett el, például elszámolási vagy adminisztrációs hibát vétett, tájékoztatási kötelezettséget sértett, a szolgáltatók törekedtek a fogyasztót ért esetleges sérelem kompenzálására.

A kérelmezők az ügyek túlnyomó részében a nyilvántartott tartozásuk teljes vagy részbeni elengedését kérték, illetve kedvezményes vagy kamatmentes részletfizetés biztosítását kezdeményezték. Jelzáloghitel rendezésével kapcsolatban indult ügyekben esetleg gátolta az egyezség létrejöttét a felek között például az, ha a fennálló követelés nagysága és a kérelmezők által visszafizetni kívánt összeg között áthidalhatatlan volt a különbség, vagy ha annyira alacsony összegű havi törlesztőrészlet megfizetését vállalta a kérelmező, amellyel a fennálló tartozás belátható, ésszerű időn belül nem térülhet meg a szolgáltató által elvárt mértékben, illetőleg idő alatt. Az egyezséggel záruló ügyek egyikében a kérelmezők deviza alapú, ingatlanfedezet mellett nyújtott hitelszerződéseket kötöttek a pénzügyi szolgáltatóval, amelyek felmondásra kerültek és a szolgáltató végrehajtási eljárás keretében kívánta a tartozást behajtani. Az előterjesztett méltányossági kérelemben a fedezeti ingatlan és további ingatlanok árverése során befolyó vételárból, valamint a jövedelem letiltásából befolyt térületekre tekintettel kérte a kérelmező a nyilvántartott teljes tartozás elengedését. A szolgáltató a tartozás egy részének, valamint a végrehajtási költségeknek az egyösszegű megfizetésére tett ellenajánlatot. Az eljárás során a felek megegyeztek abban, hogy a kérelmező a fennálló tőketartozást megfizeti úgy, hogy a kérelmező havonta a letiltásból megtérülő összegben felül meghatározott minimum összeget megfizet és a szolgáltató a tartozáson ezen összeg kétszeresét jóváírja és kamatot továbbra sem számít fel az ügyletre.

Egy másik ingatlan jelzálogszerződéssel kapcsolatos ügyben szintén végrehajtást indított a pénzügyi szolgáltató. A végrehajtási eljárásban a fedezeti ingatlan foglalásra került. A felek több lépcsőben tárgyaltak a tartozás rendezéséről mielőtt a Testülethez fordultak, de nem tudtak megállapodni. Az eljárás során a tovább egyeztettek, majd egyezséget kötöttek azzal a tartalommal, hogy a fennálló több, mint 50 millió forint összegű tartozásból a kérelmező megfizet 41 millió forintot, továbbá közvetlenül rendezi a végrehajtó felé az eljárásában felmerült díjakat valamennyi folyamatban lévő végrehajtási eljárásban, és a díjak megfizetésének igazolását követően a pénzügyi szolgáltató kéri a végrehajtási eljárás megszüntetését, kiadja a fedezeti ingatlanra bejegyzett jelzálogtörlesztéshez hozzájáruló nyilatkozatát. A pénzügyi szolgáltató a tartozásból az egyezség teljesítése után fennmaradt összeg elengedését vállalta.

A kérelmezők olyan esetben is indítottak méltányossági eljárást, amikor még tudták fizetni a havi törlesztőrészletet, de az már számukra súlyos terhet jelentett, a teherviselésük határán voltak, előre látták azt az okot, amely miatt belátható időn belül fizetési nehézségeik lesznek. Előfordult olyan eset, amikor a szerződés hatályban léte alatt többszöri fizeteskönnyítést követően kérték a tartozás részbeni elengedését.

Élő szerződések esetén ritkán fordul elő elengedés, különösen azokban az esetekben, amelyekben a fogyasztó az eljárás folyamán még jól fizető adós. Ezekben a helyzetekben is megindulhat az eljárásban a személyes egyeztetés, melynek kapcsán a felek között pozitív irányú folyamat veheti kezdetét. A Testület előtt lefolytatott eljárás segített abban, hogy a felek jobban megértsék egymás álláspontját, reális lehetőségeit és együttműködjenek annak a megoldásnak a kidolgozásában, amely mindkét fél számára elfogadható lehet. A problémás esetek megoldásában kiemelten fontos szerepe van a személyes egyeztetésnek.

---

**A Testület javasolja, hogy a kérelmező az általa indított eljárásban a felek közti személyes egyeztetés céljából tűzött meghallgatáson lehetőség szerint jelenjen meg, vagy ha erre nincs módja, úgy meghatalmazottal képviseltesse magát. A személyesség nagyban segíti a megegyezést, írásban erre kisebb eséllyel van mód.**

---

Arra is volt példa, hogy a kérelmező akkor kezdeményezett egyeztetést a pénzügyi szolgáltatóval, amikor az már végrehajtási eljárást indított, előtte azonban nem mutatott együttműködési hajlandóságot. A kérelmező előtt ismertek voltak a végrehajtási eljárás várható súlyos következményei, ennek ellenére meghatározott törlesztőrészletnél többet semmiképpen nem kívánt fizetni. A szolgáltató arra az álláspontra helyezkedett, hogy korábban elegendő időt és lehetőséget biztosított a végrehajtási eljárás elkerülésére, a tartozás megtérülési idejének részletfizetéssel történő további elhúzódsát, bizonytalanra tételét már nem támogatta.

Számos esetben, egyezség keretében, jelentős elengedésre került sor, bár nem feltétlenül az elengedés összegének a mértéke jellemzi az eljárás eredményességét. Akár egy elengedés nélküli, részletfizetési megállapodás is azt eredményezheti, hogy elmarad a végrehajtás, a fedezeti ingatlan árverezésre, végkifejletként a kérelmező és családja otthonában élhet tovább.

A Testület javasolja a fogyasztóknak, hogy a végrehajtási eljárás megindítása előtt törekedjenek a pénzügyi szolgáltatóval történő megegyezésre részint azért, mert várhatóan kedvezőbb feltételekkel jöhet létre megállapodás a felek között, másrészt azért, mert így válhat elkerülhetővé számukra a végrehajtási eljárásban felmerülő néha tetemes költség rájuk terhelése.

Több esetben jött létre olyan megállapodás a felek között, amely alapján a kérelmező arra vállalt kötelezettséget, hogy az egyezség szerinti határidőn belül értékesíti a kölcsön fedezetét képező ingatlant és a pénzügyi szolgáltató által elvárt minimális vételárat a kölcsönszerződésből eredő tartozásra megfizeti, a szolgáltató pedig azt vállalta, hogy az ingatlan értékesítése érdekében a kérelmezővel együttműködik, a befolyt vételárat vagy vételárrészt a fennálló tőketartozásba elszámolja, továbbá az egyezségben foglaltak kérelmező általi teljesítése esetén a fennmaradó tartozást elengedi és az ügyletet lezárja.

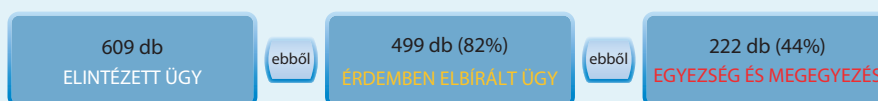
Előfordult olyan eset is, ahol a felek megállapodásának részét képezte az is, hogy a pénzügyi szolgáltató az egyezség létrejöttétől kezdődően késedelmi kamatot és költséget a tartozásra nem számít fel abban az esetben sem, ha a megállapodásban foglaltakat a kérelmező önhibáján kívül teljesíteni nem tudja, az ingatlant nem tudja értékesíteni.

A méltányossági ügyek lezárására gyakran nem került sor az első meghallgatást követően, mivel a kérelmező előzetesen nem, csak a meghallgatáson tette meg a tartozás rendezésére vonatkozó konkrét ajánlatát, vagy új ajánlatot tett a pénzügyi szolgáltatónak. Gyakran ezért a meghallgatáson tett ajánlat vagy ellenajánlat miatt folytatólagos meghallgatás tűzésére vagy az eljárás írásban történő folytatására került sor a Testület előtti közvetítő eljárásban, de előfordult olyan eset is, ahol a kérelmezők a további egyeztetés miatt visszavonták a kérelmüket. Több olyan ügy volt, ahol a pénzügyi szolgáltatók ugyan tettek egyezségi ajánlatot, azonban azt a kérelmezőnek – az ismert jövedelmi helyzete alapján – lehetetlen lett volna teljesítenie.

A pénzügyi méltányossági ügyek 44 százaléka a kérelmezőkre nézve kedvezően zárult. Sok esetben egyezség jött létre, máskor az eljárások azért kerültek megszüntetésre, mert a kérelmező a pénzügyi szolgáltató teljesítése vagy a felek megállapodása okán visszavonta a kérelmét vagy hasonló okokból a felek közösen kérték az eljárás megszüntetését, illetőleg az eljárás folytatása vált szükségtelemmé. Az ügyek kedvező lezárását hozták azok az esetek is, amelyekben a felek további egyeztetést kívántak folytatni, vagy ha a kérelmező az eljárásban megfelelő válaszokat kapott a felmerült kérdéseire, akkor ezért kérték a felek az eljárás megszüntetését.

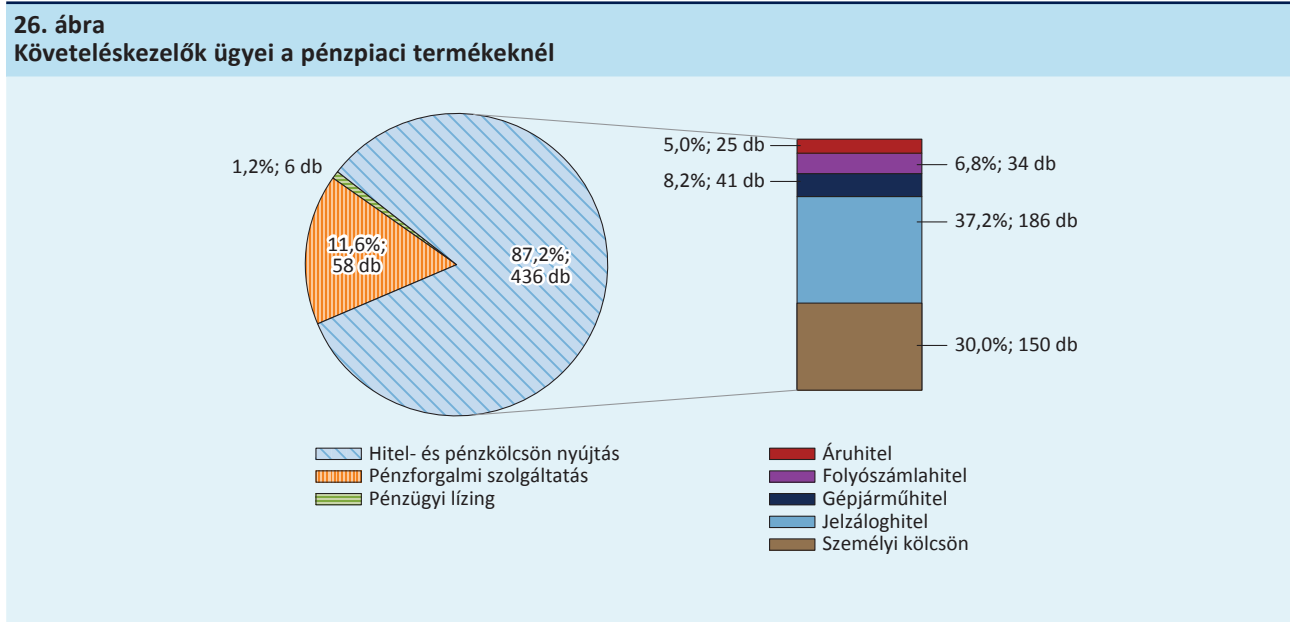
Az érdemi ügyintézés során befejezett 609 pénzügyi méltányossági ügy közül 153 esetben egyezség jött létre, és további 69 ügyben eljáráson kívül született megegyezés a felek között.

#### A 2020. évben lezárt pénzügyi méltányossági ügyek eredménye



## 1.5. Követeléskezelőkkel szembeni ügyek

A Testülethez benyújtott kérelmek 19 százaléka, vagyis 581 ügy a követeléskezelői tevékenységet végző pénzügyi vállalkozásokkal szemben érkezett, jellemzően pénzügyi termékekhez kapcsolódóan.



A követeléskezelőkkel szemben előterjesztett kérelmekből 360 méltányossági ügy volt, azaz a tartozás elengedésére, mérséklésére, illetve a fizetéskönnyítés nyújtására irányult.

A követeléskezelőkkel szemben támasztott igények közül a Testület azon ügyeket fogadhatja be, amelyek a fogyasztónak a Magyar Nemzeti Bank által felügyelt valamely pénzügyi szolgáltatóval kötött, pénzügyi tárgyú szolgáltatás nyújtására irányuló szerződéséből ered. A követeléskezelő társaságok engedményezés útján válnak a követelés jogosultjává. Az engedményezést megelőzően a szerződő fél a jogelőd pénzügyi szolgáltató felé fizetési kötelezettségének nem tett eleget, tartozása keletkezett, s azt fizetési felszólítás ellenére nem rendezte, e miatt a jogelőd társaság felmondta a szerződést, így a szerződésből eredő teljes követelés lejárttá és egyösszegben esedékké vált.

Elsősorban személyi kölcsön szerződésből, jelzálogszerződésből, folyószámlahitel, árukölcsön és hitelkártya szerződésből, néhány esetben gépjárműhitelből és fizetési számla szerződésből keletkezett tartozásokkal kapcsolatos ügyek miatt indítottak eljárást a fogyasztók. A kérelem tárgyaként több esetben az engedményezés tényének vitatását jelölték meg arra hivatkozva, hogy az engedményezéshez nem járultak hozzá. Ehhez kapcsolódóan adataik harmadik személynek történő továbbítását is sérelmezték. Az engedményezés a jogelőd pénzügyi szolgáltató (engedményező) és a jogutód pénzügyi szolgáltató (engedményes) közötti jogügylet, annak a fogyasztó nem részese, a szerződéskötéshez a fogyasztó hozzájárulására nincs szükség. Az engedményezésről azonban a fogyasztót megfelelően értesíteni és az értesítés tényét igazolni kell. A fogyasztó jogszerűen tarthat igényt arra, hogy igazolják részére az engedményezés tényéről történő tájékoztatás megtörténtét. Ha a fogyasztó csupán az engedményezés tényére alapítja azt az álláspontját, hogy a követeléskezelő által közölt összeggel nem tartozik, számolnia kell azzal a lehetőséggel, hogy kérelme megalapozottságát az eljárásban nem tudja igazolni. A kérelmezők több eljárásban vitatták a nyilvántartott tartozás összegét, esetenként a tartozás fennállását is.

Ajánlást fogalmazott meg a Testület a pénzügyi szolgáltató részére abban az eljárásban, amelyben a kérelmező azt sérelmezte, hogy az örökhatályú által kötött részletfizetési megállapodásban foglaltak szerinti teljesítést a követeléskezelő nem biztosítja a számára. Az ügyben a kölcsönszerződést az örökhatályú kötötte, a kölcsönszerződés felmondását követően a követelés engedményezésre került, majd az örökhatályú az engedményessel részletfizetési megállapodást kötött. A részletfizetési megállapodás megkötését követően a követelés tovább-engedményezésre került, az örökhatályú elhunyt, örököse kiskorú gyermeke lett. Ajánlásában a Testület megállapította, hogy a megállapodásból származó jogok és kötelezettségek

továbbra is fennállnak és azok az örököszt illetik, illetve terhelik. Ezáltal az örököszt mindazok a kedvezmények is meg kell, hogy illessék, amelyek az örökhagyót életében megillették. A követeléskezelő az ajánlásban foglaltakat teljesítette.

A Testület a pénzügyi szolgáltatót kötelező határozatot hozott abban az ügyben is, amelyben a szolgáltató a felek között létrejött írásos megállapodásban meghatározott összeg szerződésszerű teljesítését követően a végrehajtó által foganatosított jövedelem letiltás útján beérkezett összeget nem utalta vissza a kérelmezőnek a megállapodás ellenére, mely szerint szerződésszerű teljesítés esetén az ügyletet lezártnak tekinti és további követelést a kérelmezővel szemben nem támaszt.

A felek egyezséget kötöttek a követelés jelentős részének elengedésére abban az ügyben, amelyben a kérelmező a vele szemben fizetési számla szerződésből eredő díj követelést vitatta, kérte annak törlését. A kérelmező állítása szerint a követeléskezelő jogelődjénél voltak ugyan bankszámlái, de azokat már évekkorábban megszüntette. Sérelmezte, hogy a pénzügyi szolgáltató a követelése jogalapját nem tudta alátámasztani. Az eljárás során a pénzügyi szolgáltató előadta, hogy a jogelődötől nem kapta meg a szerződéses iratanyagot, a tárgyi követelés engedményezése adathiányos csomagban történt. Az általa felszámított postaköltség, behajtási költség és adminisztrációs díj felszámítása kapcsán hivatkozott az általános szerződési feltételekre, amely álláspontja szerint feljogosította arra, hogy a számlatulajdonos terhére felszámítsa a felmerült költségeit.

Kérelmezők több esetben hivatkoztak a követelés elévülésére. Ezen ügyek egy részében a követeléskezelők részletesen ismertették az elévüléssel kapcsolatos álláspontjukat és csatolták az elévülés megszakadását eredményező eseményekre vonatkozó dokumentumokat, amelyekkel igazolták a kérelmezői kifogás megalapozatlanságát. Ennek megtörténtét követően a kérelmezők az elévülési kifogásukat nem tartották fenn, ugyanakkor vitatták a pénzügyi szolgáltató magatartását amiatt, hogy a dokumentumokat korábban nem adták át részükre. A kérelmezők álláspontja szerint a pénzügyi szolgáltató mulasztása folytán a tartozás összege – elsősorban a késedelmi kamat felszámításával – jelentősen megemelkedett, ezért őket kár érte.

Az elévülési kifogással érintett ügyekben számos pénzügyi szolgáltató a Testület eljárásában együttműködő magatartást tanúsított. Azokban az esetekben, amelyekben elévülést megszakító jogcselekmény megtételét nem tudta dokumentumokkal igazolni, már az eljárást megindító kérelem kézhezvételét követően lezárta a kérelmező nevében nyilvántartott ügyletet és erről értesítette a Testületet és a kérelmezőt. Ezekben az ügyekben sok esetben a Testület által tűzött meghallgatás nem került megtartásra, az eljárások a kérelmek visszavonása okán megszüntetésre kerültek.

Nem egységes a pénzügyi szolgáltatók e téren folytatott gyakorlata. Arra is volt példa, hogy a pénzügyi szolgáltató, bár az elévülést megszakító jogcselekmény megtörténtét nem tudta dokumentumokkal igazolni és egyértelműen úgy nyilatkozott, hogy további dokumentum nem áll rendelkezésére, azokat a jogelőd sem tudta számára biztosítani, ennek ellenére az ügylet lezárását nem vállalta. Ezen szolgáltatók, elismerték ugyan a Testület előtti eljárásban, hogy a követelés bírósági eljárásban nem érvényesíthető, arra az álláspontra helyezkedtek, hogy az elévült követelés sorsáról később döntenek, hisz a követelés nyilvántartását jogszabály nem tiltja.

---

**Nagyon fontos, hogy a fogyasztókban tudatosuljon, hogy a velük szemben támasztott követelések érvényesítése iránt indított polgári eljárásban az elévülés hivatalból nem, csak a fogyasztó által előterjesztett kérelem, elévülési kifogás kapcsán vizsgálható.**

---

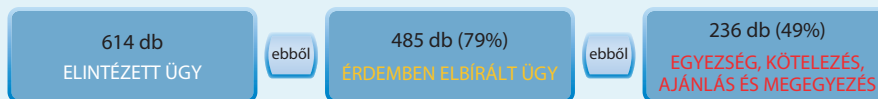
Jogvitás ügyként indult békéltetési eljárásokban is előfordult, hogy a felek egyeztetését követően, a pénzügyi szolgáltató álláspontjának megértését, elfogadását követően méltányossági alapon folytatódott tovább a felek egyeztetése. A kérelmezők személyi vagy anyagi körülményeikre tekintettel kérték a pénzügyi szolgáltatótól a kedvezőbb teljesítés lehetőségének biztosítását, hisz a kérelmezők célja a fennálló tartozásuk megállapodással való rendezése volt. A követeléskezelők a Testület előtt indult eljárásban megvizsgálták a kérelmezők méltányossági igényét és jellemzően törekedtek a megoldásra és egyezséget ajánlatot tettek a kérelmezők részére. A követeléskezelők többnyire elvárják, hogy a kérelmező részletes és kimerítő tájékoztatást adjon fizetőképességét illetően, támassa alá fizetőkészségét különösen azokban az esetekben, amelyekben a kérelmező hosszabb idő óta nem teljesített befizetést, nem mutatott hajlandóságot a tartozás rendezésére, nem kereste a megoldás érdekében a kapcsolatot a pénzügyi szolgáltatóval.

Néhány esetben a kérelmezők úgy döntöttek, hogy a békéltetési eljárásban lefolytatott egyeztetéseket követően méltányossági kérelmet nyújtanak be a követeléskezelőhöz és a Testület eljárásán kívül folytatják tovább az egyeztetést. Sok esetben a kérelmező által teljesíthető részletfizetésben állapodtak meg a felek vagy úgy, hogy a kérelmező egy nagyobb, egyösszegű fizetést vállalt, amelyre tekintettel a pénzügyi szolgáltató a fennmaradó követelésre kedvezményes vagy kamatmentes törlesztés lehetőségét nyújtotta, vagy pedig a teljes fennálló tartozásra – vagy annak részbeni elengedése esetén annál kevesebb összegre – kedvezményes kamatozású vagy kamatmentes részletfizetést biztosított a követeléskezelő.

Rendkívül eltérő az egyes követeléskezelők gyakorlata a fizeteskönnyítési lehetőségek biztosítása, a méltányosság gyakorlásának terén. Előfordult olyan eset is, amikor a pénzügyi szolgáltató formálisan ugyan egyezségi ajánlatot tett a tartozás rendezésére, azonban a kérelmezők anyagi és szociális helyzete ismeretében látható volt, hogy azt reálisan a kérelmezők teljesíteni nem tudják.

Összegezve a tapasztalatokat megállapítható, hogy az eljárásokban a követeléskezelők jelentős része együttműködő magatartást tanúsított különösen, ha a kérelmező részéről a fizetési szándék egyértelmű és valós volt. Előfordult azonban több esetben is, hogy a felajánlott fizeteskönnyítés lehetőségével nem tudtak élni az adósok, mert a csökkentett összeg is meghaladta teherbíró képességüket.

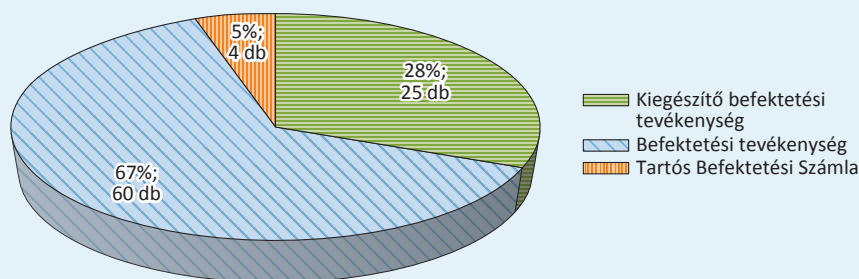
#### A 2020. évben lezárt követeléskezelőkkel szemben indított ügyek eredménye



## 2. TŐKEPIACI SZOLGÁLTATÁSOKKAL KAPCSOLATOS JOGVITÁK

A befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény hatálya alá tartozó pénzügyi szolgáltatókkal szemben 89 kérelem érkezett. A benyújtott kérelmek száma a korábbi évhez képest csökkent. Az előző évhez képest a befektetési szolgáltatásokkal kapcsolatos jogviták aránya 12 százalékponttal emelkedett, a Tartós Befektetési Számláknál ugyanakkor 9,5 százalékpontos csökkenés történt.

27. ábra  
Tőkepiacot érintő beérkezett kérelmek

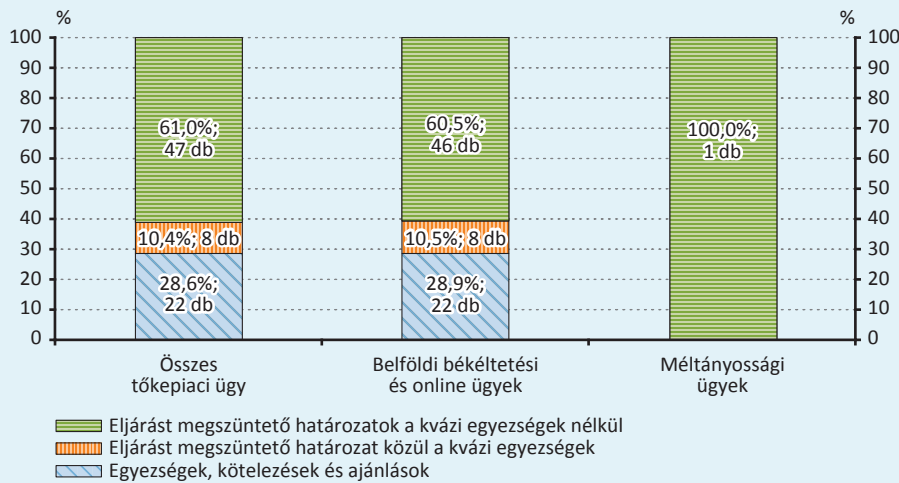


A lezárt 100 tőkepiaci ügyből 77-et a Testület érdemben tárgyalt, és mindössze 23 ügyben volt kénytelen a kérelmet – hatáskör hiánya, eljárási akadály vagy a hiánypótlás nem teljesítése miatt – meghallgatás tűzése nélkül elutasítani. A befogadott kérelmek 29 százalékában, 22 ügyben a felek egyezségi kötelezést kötöttek. További 8 ügyben a felek között eljárás kívül létre jött egyezség, illetve a pénzügyi szolgáltató korábbi álláspontját felülvizsgálva önként teljesítette a kérelmező teljes igényét. A tőkepiacot érintő kérelmek körében a befogadott kérelmek 39 százaléka a kérelmező számára pozitív eredménnyel zárult.

Érdemi elbírálást követően lezárt tőkepiaci ügyek döntési típusonkénti megoszlását – az egyes ügytípusokban is – a következő ábra mutatja.



**28. ábra**  
Tőkepiacot érintő lezárt ügyek ügytípusonként



A befektetési tevékenységeken belül döntően a befektetési tanácsadással kapcsolatban merültek fel jogviták. A korábbi évekhez hasonlóan idén is két fő csoportra oszthatók. Az elsőbe olyan befektetők által kezdeményezett eljárások tartoznak, akik aktív szerepet vállalnak a befektetéseik kezelésében, melynek során közvetlen kapcsolatot tartanak a befektetési vállalkozás üzletkötőjével. Ezeknél a felmerülő jogviták amiatt alakultak ki, hogy a kérelmezők állítása szerint a pénzügyi szolgáltató üzletkötője nem adott teljeskörű felvilágosítást az adott befektetési termékről, annak kockázatát nem ismertette, így az ügyfelek a befektetési döntések meghozatalakor tévedésben voltak és ezeken a befektetési instrumentumokon elszenvedett veszteségeiknek a megtérítését kérték. Ezeknek a fogyasztói jogvitáknak a rendezése érdekében lefolytatott eljárások során számos esetben egyezség született köszönhetően annak, hogy a fogyasztó és az üzletkötő között rögzített beszélgetések zajlottak, így az eljárás során lehetséges volt azok visszahallgatása és az elhangzott tájékoztatások érdemi, tartalmi vizsgálata. Voltak olyan egyezségek is, amelynek az alapját az képezte, hogy a befektetési szolgáltató alkalmazottja nem adott szakszerű, befektetési tanácsot és ez a rögzített hangfelvételek alapján bebizonyosodott.

A második csoportba azok a jogviták tartoznak, melyeket olyan kérelmezők kezdeményeztek, akik a befektetésekhez nem értenek. Ilyenkor általában különböző befektetési jegyek megvásárlására kapnak tanácsot, így e jogviták a befektetési jegyek kapcsán keletkeznek, ugyanis ezek egy része jelentősen magasabb kockázatot hordoz, mint az állampapírok vagy a banki betétek. Ezekről a kockázatokról a fogyasztók álláspontja szerint az ügyintéző nem megfelelően tájékoztatta őket, így csak később szembesültek azzal, hogy árfolyamvesztéssel szembesültek el. A Testület ezen eljárásokban megvizsgálja, hogy a fogyasztók megfelelési vagy alkalmassági tesztje alapján számukra milyen befektetések ajánlhatók. Sokszor kiderült, hogy óvatos kockázati besorolású fogyasztóknak olyan befektetési jegyeket ajánlottak, amelyek annak ellenére, hogy óvatos kockázati besorolásúak, tőkevesztést is eredményezhetnek. Fontos felhívni a fogyasztók figyelmét arra, hogy amennyiben megtakarításaikat valamilyen befektetési eszközben helyezik el, úgy az adott termék tájékoztatóját a befektetési döntésük meghozatala előtt figyelmesen olvassák el. A fogyasztók sokszor hivatkoznak arra, hogy a befektetési döntésüket a pénzügyi szolgáltató munkatársától szóban kapott tájékoztatásra alapították, azonban ezek a beszélgetések a Testület eljárása során nem rekonstruálhatók, ezért az érdemi döntés meghozatalakor nem vehetők figyelembe.

A megbízások teljesítésével kapcsolatos jogvitákban megfigyelhető volt, hogy a szolgáltatók megállapodásra jutottak a kérelmezővel vagy önként teljesítették a kérelmezői igényt. A megbízások teljesítésével kapcsolatos eljárások során számos egyezség született és több alkalommal az eljárás a felek eljáráson kívüli megállapodásával zárult.

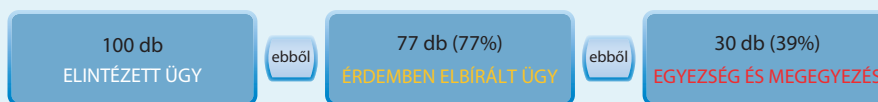
A kiegészítő befektetési tevékenységekkel kapcsolatban kezdeményezett fogyasztói jogviták száma az előző évhez képest jelentősen csökkent. Ebben a csoportban az értékpapírszámla vezetéssel, megszüntetésével, valamint annak költségeivel kapcsolatban merültek fel viták. A korábbi évekhez képest a tartós befektetési számlákkal kapcsolatos ügyek száma elenyésző volt.

A tőkepiacot érintő ügyekkel és különösen a megbízások teljesítésével, befektetési tanácsadással kapcsolatos jogviszonyokkal összefüggésben a felek közötti bizalmi viszony jelentős szerepet játszik az ügyfelek döntéseinek meghozatalában. A felek több alkalommal egymással közvetlenül egyeztetve arra a megállapodásra jutottak, hogy a Testület eljárásán kívül rendezik vitájukat. Ezekben az esetekben a kérelmezők visszavonták a kérelmüket és így az eljárás erre figyelemmel megszűnt.

A korábbi évekhez hasonlóan a pénzügyi szolgáltatók az eljárások során kiemelkedően együttműködők voltak. Képviselőik az előterjesztett válasziratok szerint és a meghallgatásokon történt személyes találkozások alkalmával is magas szakmai felkészültségről adtak bizonyosságot. Amennyiben erre üzleti alapon lehetőségük nyílt, törekedtek az egyezségkötésre, a kompromisszumos megoldás megtalálására.

A befektetési szolgáltatásokat vagy kiegészítő befektetési szolgáltatásokat igénybe vevő ügyfelek tekintetében kiemelten fontos, hogy az általuk megkötött szerződések és az azok részévé váló általános szerződési feltételek rendelkezéseit részletesen áttanulmányozzák. Ezen rendelkezések alapján dönthető el ugyanis a felek felelősségi viszonyainak (pl. tanácsadásért fennálló felelősségének), a kockázatviselés kereteinek kérdésköre. Fontos a szolgáltatásokkal kapcsolatban felszámított díjak és költségek pontos és részletes ismerete is.

#### A 2020. évben lezárt tőkepiaci szolgáltatással kapcsolatos ügyek eredménye

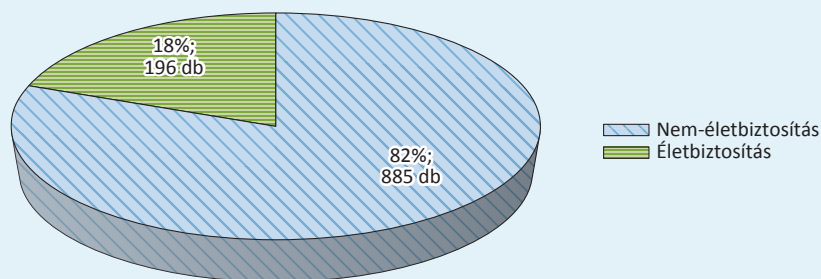


### 3. BIZTOSÍTÁSI SZOLGÁLTATÁSOKKAL KAPCSOLATOS JOGVITÁK

A biztosítási piac szereplőivel szemben 2020-ban 1.084 kérelem került benyújtásra, ez az év folyamán beérkezett kérelmek 36 százalékát jelenti. A kérelmek aránya és a biztosítási ágankénti megoszlása is megfelelt az előző év azonos adatainak.

29. ábra

#### Beérkezett biztosítási ügyek



A biztosítási ügyek közel 82 százaléka a nem-életbiztosításokkal, 18 százaléka az életbiztosításokkal kapcsolatos. Az ágazati megoszlás tükrözte az előző évben kialakult arányt azzal, hogy az életbiztosítások területén a hagyományos életbiztosításokkal kapcsolatos jogviták száma jelentősen csökkent, míg a nyugdíjbiztosításokkal kapcsolatos ügyek aránya tovább nőtt.

A benyújtott kérelmek többsége a biztosítókkal és biztosító egyesületekkel szemben érkezett (97%), a biztosítási piac többi szereplőjével, alkuszokkal, biztosítási többes ügynökökkel szemben indult eljárások száma a tárgyévben is elenyésző volt. Az idei évben is – főként a csoportos biztosításokkal kapcsolatban – indultak olyan eljárások, amelyben a biztosító mellett a csoportos biztosítás szerződőjeként a bank is részt vett.

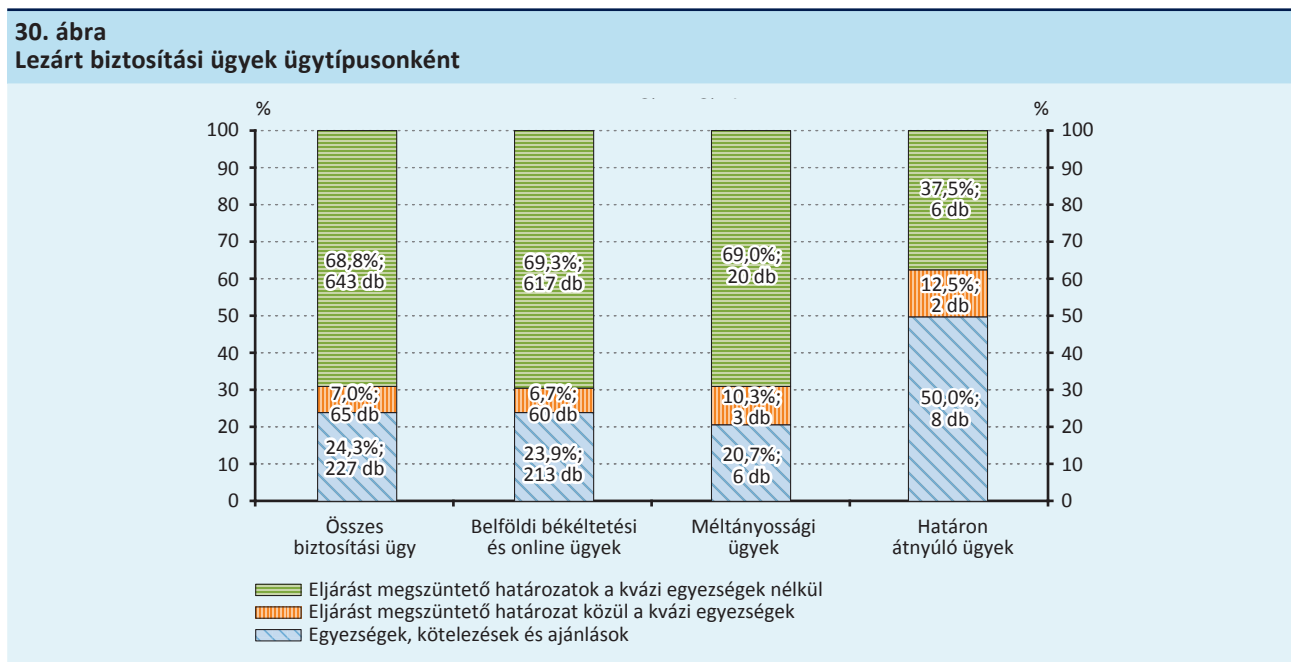


Az ügyek szolgáltatónkénti megoszlása – a korábbi évekhez hasonlóan – tükrözi az egyes pénzügyi szolgáltatók piaci részesedését. Továbbra is a biztosítási piac legnagyobb szereplőivel, a kompozit biztosítókkal (azon biztosítók, melyek egyaránt foglalkoznak életbiztosítási és nem életbiztosítási termékekkel) kapcsolatban indult a legtöbb eljárás. Továbbra is igaz, hogy a beérkező kérelmek háromnegyede (75%) a hét legnagyobb szolgáltatóval szemben került benyújtásra.

Bizonyos szolgáltatóknál megfigyelhető volt a benyújtott kérelmek jelentős csökkenése, mely azt tanúsítja, hogy a panaszkezelés során nagyobb arányban nyer megoldást az ügyfelek problémája. Továbbra is több szolgáltató esetén üdvözlendő gyakorlattá vált, hogy az eljárás megindulását követően közvetlen egyeztetést kezdeményeztek a fogyasztókkal és ennek folytán számos esetben önként teljesítették a kérelemben foglaltakat vagy külön megállapodásban rögzítették a jogvita rendezésére vonatkozó egyezségüket. Ennek folytán az ügyek 15 százalékában a felek még a kitűzött első meghallgatást megelőzően megállapodtak, illetve a kérelmező a szolgáltató önkéntes teljesítésére figyelemmel visszavonta kérelmét, melynek alapján meghallgatás nélkül rendeződött a kérelmező igénye.

A lezárt ügyek közel 85 százalékát, 935 ügyet a Testület érdemben tárgyalta, 163 ügyben volt kénytelen a kérelmet – hatáskör hiánya, eljárási akadály (panasz eljárás hiánya, jogerős bírósági döntés) vagy a hiánypótlás nem teljesítése miatt – meghallgatás tűzése nélkül elutasítani. A befogadott kérelmek 24 százalékában, összesen 223 ügyben a felek az MNB tv. 120. § (1) bekezdése szerint végrehajtható egyezséget kötöttek. Biztosítási ügyekben 2 kötelezés és 2 ajánlás született. További 111 ügyben a felek között eljáráson kívül jött létre egyezség, illetve a pénzügyi szolgáltató korábbi álláspontját felülvizsgálva önként teljesítette a kérelmező teljes igényét. Ezekben az ügyekben a felek közös vagy a kérelmező egyoldalú kérelmére megszüntetésre került az eljárás, a kérelmező igénye számára mégis megnyugtató rendezést nyert. A befogadott kérelmek 36 százaléka a kérelmező számára pozitív eredménnyel zárult.

Érdemi elbírálást követően lezárt biztosítási ügyek döntési típusonkénti megoszlását – az egyes ügytípusokban is – a következő ábra mutatja.



A biztosítók több módon is igyekeztek alkalmazkodni a világjárvány okozta megváltozott helyzethez. A lakásbiztosítások esetében szinte minden biztosító bevezette az elektronikus kárbejelentés lehetőségét, a kárrendezési folyamat digitalizálását és a biztosításokkal kapcsolatos, a biztosító ügyfélportálján keresztül online ügyintézését. Sok esetben a technológiai fejlődés által biztosított eszközök igénybevételével, a kárszakértő személyes jelenléte nélkül került lefolytatásra maga a kárfelmérés is. Ennek során a kárszakértők az ügyféllel egyeztetve, az ügyfél által készített fotókkal dokumentált vagy videóhíváson keresztül rögzített kárkép alapján bírálták el a kárügyeket. A kárrendezésnek ez a kényelmes és költségghatékony módja előremutató lehet a későbbiekre nézve is.

A kötelező gépjármű-felelősségbiztosítások, utasbiztosítások és lakásbiztosítások körében már hosszú ideje fennálló online ajánlattétel mellett, a többi biztosítási ágazat tekintetében is kezd széles körűvé válni az elektronikus szerződéskötési folyamat. Az elektronikus ajánlattétel útján létrejött életbiztosítási termékek is megjelentek a piacon.

A korábbi évekhez hasonlóan – mindkét biztosítási ágban – általános tapasztalat, hogy a fogyasztókkal megkötött biztosításoknál alkalmazott általános szerződési feltételeket (általános és különös biztosítási feltételeket) a szerződést megkötő fogyasztók nem tanulmányozzák megfelelően át, a szerződéskötés során eljáró üzletkötő – sok esetben hiányos – szóbeli tájékoztatására hagyatkozva nincsenek tisztában a szerződés pontos tartalmával. Gyakran csak később, egy káresemény bekövetkeztekor szembesülnek azzal, hogy az általuk megkötött biztosítás mely kockázatokra nyújt fedezetet és milyen feltételekkel, illetve, hogy az adott biztosítás milyen eseményeket, körülményeket zár ki a térítés köréből. Az életbiztosítások körében szintén sok esetben előfordult, hogy a fogyasztó csak a szerződés lejártakor, hosszú éveken keresztül történő díjfizetést követően döbbsent rá, hogy a lejárató összeg jóval alacsonyabb volt, mint amit a szerződéskötéskor adott tájékoztatás alapján várt. Ezekben az esetekben, ha megfelelően dokumentált a biztosítási feltételek átadása, alappal nem tud hivatkozni a kérelmező arra, hogy a feltételeket – az ajánlati dokumentációban szereplő írásos nyilatkozata ellenére – ténylegesen nem vette át, vagy azt nem ismerte meg.

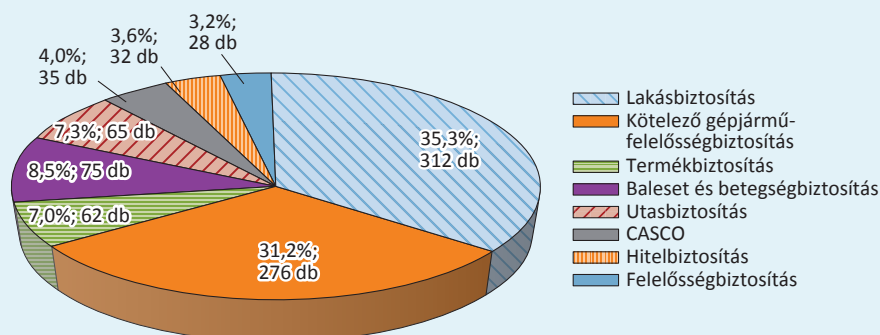
A biztosítási ügyek jelentős részében a jogvita kifejezetten valamilyen, a felek között a káresemény (biztosítási esemény) bekövetkeztének tényével, körülményeinek tényalapjával kapcsolatban áll fenn. Ennek alapján különös súllyal érvényesülnek ezekben az ügyekben a bizonyításra irányadó általános szabályok, mely szerint a jogvita eldöntéséhez szükséges tényeket annak a félnek kell bizonyítania, akinek érdekében áll, hogy azokat a Testület valóságnak fogadja el. A biztosítási ügyekben a következetes, hosszú idő óta fennálló bírói gyakorlat szerint a biztosítási esemény bekövetkeztének tényét, a biztosítási esemény és a keletkezett kár közötti okozati összefüggést, valamint a kár összegszerűségét a biztosítottnak kell bizonyítania, míg a mentesülésre okot adó körülmények fennállását a biztosító köteles bizonyítani. Fenti elveket a Testületnek is alkalmaznia kell és számos esetben problémát jelentett, hogy a kérelmezők nem tudták megfelelő bizonyítékokkal alátámasztani az általuk hivatkozott biztosítási esemény körülményeit.

Számos alkalommal merül fel az ügy érdemi eldöntése szempontjából olyan lényegi kérdés, amelynek megítélése szakértői (pl. műszaki szakértői, árszakértői, orvosszakértői) kérdést képez. Mivel a Testület eljárásában – az eljárás jellegére figyelemmel – nincs lehetőség független igazságügyi szakértő kirendelésére és széleskörű bizonyítás lefolytatására, így ezekben az esetekben Testület kénytelen az eljárást megszüntetni.

### 3.1. A nem-életbiztosítási ághoz tartozó ügyek

A nem-életbiztosítással kapcsolatos ügyek összes biztosítási ügghöz viszonyított aránya, a nem-életbiztosítási ágazatok egymáshoz viszonyított megoszlása azonos a 2019-es adatokkal. A nem-életbiztosítási ágba tartozó ügyekben a beérkezett 885 kérelem kétharmadát (66,2%) továbbra is a tűz- és egyéb vagyoni károkra és a kötelező gépjármű felelősségbiztosításokkal kapcsolatos kérelmek képezték.

**31. ábra**  
Beérkezett, nem életbiztosítási ügyek



883 nem életbiztosítási ügy zárult le az év végéig. Az érdemben elbírált 744 ügyből a határozattal jóváhagyott egyezségek száma 184 darab volt, 2 kötelezés és 1 ajánlás született, és további 50 ügyben az eljárás amiatt került megszüntetésre, mert a felek eljáráson kívül megegyeztek. A kérelmezők szempontjából kedvezően alakult ügyek aránya így összesen 32 százalékot tett ki.

### 3.1.1. Lakásbiztosítás

A beérkezett biztosítási ügyek legjelentősebb hányada a korábbi évekkel azonosan a lakossági vagyonszerződésekben és ezen belül is a lakásbiztosításokkal kapcsolatos jogvitákból eredt. A lakásbiztosításokkal kapcsolatos jogviták jelentették az összes biztosítási ügy 35 százalékát. A vihar-, felhőszakadás-, jégveréskárok, valamint egyéb, természeti (elemi) károk mellett a tűz- és robbanás-károk, valamint a betöréses lopások tették ki az ügyek túlnyomó többségét. Az ebben a biztosítási ágazatban beérkező kérelmek általánosságban ugyanazokat a jellemzőket mutatták, mint korábban.

A lakásbiztosításokkal kapcsolatos ügyekben, továbbra is az a kérdés képezte a legtöbb esetben a vita tárgyát, hogy beszélhetünk-e olyan biztosítási eseményről, amelyre a pénzügyi szolgáltató kockázatvállalása kiterjed, a helyszíni kárkép igazolja-e a bejelentett biztosítási esemény bekövetkeztét, a biztosítási esemény megvalósulása esetén nem állnak-e fenn a pénzügyi szolgáltató teljesítését kizáró feltételek, igazolt-e a kárösszeg, tisztázott-e, hogy a biztosítási szolgáltatás milyen összegű szolgáltatást tesz lehetővé. A biztosítók szolgáltatásait meghatározó és befolyásoló feltételrendszert az általános, valamint a kiegészítő biztosítási feltételek tartalmazzák. Az ügyek alapján változatlanul problémás a fogyasztók által tett kárbejelentések pontatlansága, illetve annak dokumentáltsága. A feltételek szerinti biztosítási esemény bizonyítása a fogyasztó kötelezettsége. Ennek érdekében szükséges, hogy a fogyasztók kellő figyelemmel tanulmányozzák át a szerződésük részét képező szerződési feltételeket, a bekövetkezett káreseményeket (pl. vihar, betöréses lopás) ne a köznapi érteleme szerint definiálják, hanem a feltételekben leírtak szerint. Számos esetben ugyanis ez vezet a megalapozatlan szolgáltatási igényekhez. Fontos továbbá, hogy a fogyasztók a lakásbiztosítási szerződés megkötése előtt megfelelő módon tájékozódjanak és az igényeiknek és szükségleteiknek megfelelő biztosítást kössék meg. Különösen figyelmesnek kell lenni abban az esetben, amennyiben a társasházi lakás alapvetően a társasház által kötött szerződés alapján biztosított. A társasház által kötött biztosítás ugyanis általában nem minden biztosítási eseményre nyújt fedezetet (pl. előfordulhat, hogy az épület üvegezésére kötött biztosítás nem terjed ki az erkély vagy annak oldalfalának üvegezésére). Amennyiben a fogyasztó a társasház által kötött biztosításhoz kapcsolódóan kiegészítésként csak háztartási ingóságokra köt biztosítási szerződést, akkor az említett példa szerinti esetben egyik biztosítás sem nyújt fedezetet az erkély üvegeinek törésére.

Továbbra is tapasztalható, hogy sok esetben a fogyasztók – a szerződési feltételek megfelelő ismerete hiányában – abban a téves feltevésben vannak, hogy a biztosítás valamennyi bekövetkezett káreseményre fedezetet nyújt és az eljárás során szembesülnek azzal, hogy a biztosítási események ennél sokkal szűkebb körben eredményezik a biztosító helytállási kötelezettségét. Sok esetben félreértéshez vezetett, hogy a köznapi értelemben használt természeti események (pl. vihar) nem minden esetben egyeznek meg a szerződési feltételek szerinti biztosítási események fogalmával, amelyek a köznapi eseményekhez további többletfeltételeket (pl. meghatározott nagyságú szélerősséget) írnak elő.

Több ügyben bár a biztosítási szerződés szerinti biztosítási esemény bekövetkezte a biztosító szerint sem vitatott, számos olyan körülmény merülhet fel, amely miatt a szolgáltatási összeg nem éri el a fogyasztó által elvárt térülés mértékét vagy a biztosító mentesülése miatt a szolgáltatás nyújtására egyáltalán nem kerül sor. A megalapozott igény esetén a biztosító által teljesítendő szolgáltatási összeg mértéke tekintetében szintén a biztosítási feltételek az irányadók. A feltételek általánosságban és az egyes biztosítási eseményeknél is meghatározzák a térülő és a nem térülő tételeket. A szolgáltatás összege kapcsán pedig jelentősége van a sérült vagyontárgy káridőponti értékének. Érdemes ezért a szolgáltatási igény meghatározásakor elsősorban a feltételek rendelkezéseiből kiindulni. A kárigény elbírálásához szükséges a kárigény megfelelően részletes bizonyítotttsága (pl. árajánlat, számla, szakvélemény).

---

*Javasolt a biztosítási szerződés időtartama alatt folyamatosan dokumentálni az ingó és ingatlan vagyonunkat (fénykép készítése a vagyontárgyokról, beszerzéssel kapcsolatos számlák megőrzése, felújítás, bővítés, karbantartás dokumentálása), a bekövetkezett kárt (fénykép, videó készítése a kárhelyszínről, szakvélemény beszerzése, helyreállítással kapcsolatban árajánlatok bekérése, helyreállításról részletes költségvetés készítése, számlák megőrzése) és minden további lényeges körülményt, mely fontos lehet a kárrendezéskor.*

---

Az új ügyek között is számtalan ügyben a jogvita a biztosított ingatlan alulbiztosítottságával volt kapcsolatos. Korábban is több olyan ügy került a Testület elé, melyekben az ajánlattétel során az ügyfél a tényleges helyreállítási értéknél alacsonyabb értékben jelölte meg az ingatlan biztosítási összegét, vagy a biztosítási összeg indexálását kifejezetten visszautasította, így alulbiztosítottság alakult ki. 2019-től jelentkező tendenciaként számos olyan ügy került azonban a Testület elé, amelyben bár az ügyfél a szerződéskötéskor helyesen határozta meg a biztosítási összeget és a biztosítást folyamatosan indexálta, azonban a kár bekövetkeztének időpontjában a biztosító azt állapította meg, hogy a biztosítási összeg (az ingatlan megsemmisülése esetén az újraépítési költség szerződés szerinti maximuma) alacsonyabb volt, mint a tényleges helyreállítási költség. A biztosítók ugyan évről évre a fogyasztóiár-változással arányosan indexálják a biztosítási fedezeteket (és a díjakat), ám ez nem tudja lekövetni például az ingatlanárak és különösen az építőanyagárak és építőipari vállalkozói díjak elmúlt években bekövetkezett drasztikus növekedését. Emiatt a háztartási vagyontúlnyomó többsége alulbiztosított lesz, azaz az ügyfél káresemény esetén azzal szembesül, hogy a kárának csak egy töredékét fedezi a biztosító kockázatvállalása. Ezekben az esetekben, ha a biztosítási összeg a biztosított vagyontárgy értékénél kisebb, a biztosító a kárt a biztosítási összegnek a vagyontárgy értékéhez viszonyított arányában téríti meg, pro-rata alapon.

Mivel az értékkövetés csak az átlagos árindexváltozást veszi figyelembe és a biztosítónak bejelentés nélkül nincs tudomása az esetleges értéknövelő beruházásokról, az indexálástól függetlenül is néhány évenként érdemes felülvizsgálni a biztosításunkat abból a szempontból, hogy a megfelelő veszélynemekre nyújt-e biztosítási fedezet és különösen, hogy a biztosítási összegek megfelelően tükrözik-e az ingatlan és az ingóságok újjáépítési, illetve újra beszerzési értékét. Amennyiben eltérés mutatkozik, a módosításokat mielőbb célszerű a biztosítónak jelezni.

Az ingatankároknál több esetben hivatkoztak a kárrendezés és a Testület eljárása során is a biztosítók a teljes vagy részleges mentesülésre. A biztosító mentesüléséhez szükséges tényeket és a körülményeket a biztosítónak kell bizonyítania. A biztosítási feltételek szerinti tipikus mentesülési ok szokott lenni a fogyasztót terhelő kárenyhítési és kármegelőzési kötelezettség megszegése. Ilyen például a nem állandóan lakott épületek elvárt fűtése vagy víztelenítése, a vezetékes vízkár késedelmes bejelentése, valamint a megfelelő karbantartás elmulasztása. Több alkalommal született olyan tartalmú egyezség, mely szerint a biztosító a mentesülési oknak a kár bekövetkeztére gyakorolt hatása arányában részlegesen megtérítette a kérelmező kárát.

Számos jogvita alapját képezte annak megállapítása, hogy az adott káresemény a kockázatviselés kezdetét megelőzően, vagy már a biztosító kockázatban állása alatt keletkezett. A Testület elé kerülő ügyek tapasztalatai alapján a biztosítók ezt a kérdést különösen hangsúlyosan vizsgálták azokban az esetekben, ha a kár bekövetkezte, a kárbejelentés megtörténte időben közel állt a biztosítás megkötéséhez. Ezen kérdés eldöntése sokszor jelentős nehézségekbe ütközik. A Testület eljárásában igénybe vehető bizonyítási eszközök korlátozottságától függetlenül sok esetben sem a kárfelmérés, sem szakértői vizsgálat nem teszi lehetővé ennek a kérdésnek a kétséget kizáró bizonyítását.

Több esetben alakult ki vita a biztosított ingatlan lakottságára vonatkozóan is. Az ingatlan lakottsága alapvetően befolyásolja a biztosító kockázatát, mivel a nem állandóan lakott ingatlanok esetén a biztosított csak később képes észlelni a kárt, amely korlátozza a kárenyhítés lehetőségét, és végső soron súlyosbíthatja a bekövetkező károkat. Az egyik ügyben a kérelmező a kockázatviselés kezdetéhez közeli káridőpontra vezetékes vízkárt jelentett a biztosító felé. A kárrendezés során a kérelmező nyilatkozata alapján, mely szerint egy héttel a kárt követően, a szomszéd jelzése alapján mentek az ingatlanhoz a kárt megtekinteni, a biztosító az ingatlan lakatlanságát állapította meg. Arra hivatkozással, hogy az ajánlattétel során az ingatlan állandóan lakottként került feltüntetésre, a biztosító tájékoztatta a kérelmezőt, hogy a szerződést megtámadás folytán érvénytelennek tekinti, és a díjat visszautalta részére. Az eljárás során a biztosító az érvénytelenségre vonatkozó álláspontját nem tartotta fenn és egyezség keretében, üzleti döntés alapján megfizette a kérelmező részére a kárszakértő által kalkulált kárösszeget.

Szintén egyezséggel zárult az az ügy, melyben a kérelmező ingatlanán álló fa kidőlése a kérelmező gépjárművében kárt okozott. A kárrendezés során a biztosító arra hivatkozással, hogy a fa törzse korhadt volt, a szolgáltatási igényt elutasította. Az eljárás során a felek megállapodtak abban, hogy a biztosító 50%-os közrehatás alkalmazásával a kár fele részét megtéríti a kérelmező részére.

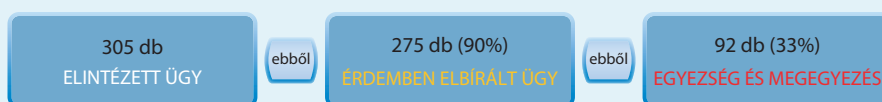
Számos jogvita keletkezett a villámcsapás másodlagos hatása miatti károk miatt is. Ezek a károk abban az esetben következnek be, ha a villámcsapás indukciós hatása miatt az elektromos hálózatban keletkező túlfeszültség az elektromos háztartási

készülékekben kárt okoz. A viták általában abból a kérdésből fakadtak, hogy összefüggésbe hozható-e a károsodás a villámtevékenységgel vagy sem. Számos biztosítási termék pontosan meghatározza, hogy a biztosított ingatlantól maximálisan milyen messze érhet földet a villámcsapás, annak érdekében, hogy az okozati összefüggés tekintetében objektív támpontot nyújtson a felek részére. Az eljárások során a szolgáltatók csatolták a kockázatviselés helyére vonatkozó meteorológiai lekérdezéseket és amennyiben a villámtevékenység megállapítható volt, jellemzően teljesítették a kérelmezői igényt.

A biztosítási ügyek elbírálása a Testület eljárásában nem mindig lehetséges. Az eljárás egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő módon történő lefolytatásának jellegéből adódóan széleskörű bizonyítás lefolytatására nincs lehetőség. A Testület a döntését a felek által rendelkezésre bocsátott iratok és nyilatkozatok alapján hozza meg. Előfordulhat, hogy az okozati összefüggés, a bekövetkezett kár mértéke vagy a tényállás tisztása további bizonyítást igényel (pl. helyszíni szemlét vagy független szakvélemény beszerzését), mely már meghaladja az eljárás jogszabály által adott kereteit.

A Testület tapasztalata szerint a pénzügyi szolgáltatók az ügy békés lezárása érdekében általában együttműködnek a fogyasztókkal és a Testülettel. Nagy számban vezetett sikerre a bekövetkezett káresemények tényállásának teljes körű feltárására vonatkozó egyeztetés, melynek következtében a biztosítók gyakran módosították a kárrendezési eljárás során kialakított, a jogalapra vagy a biztosítási szolgáltatás összességére vonatkozó álláspontjukat.

#### A 2020. évben lezárt lakásbiztosítási ügyek eredménye



### 3.1.2. Gépjármű-biztosítás

A kötelező gépjármű-felelősségbiztosítással kapcsolatban előterjesztett kérelmek a fedezetlenségi időszakokra vonatkozó fedezetlenségi díjjal, a bonus-malus besorolással, a díjtartó változásával, illetve a gépjárművek által okozott károk károslultjai által előterjesztett kártérítési igényekkel voltak kapcsolatosak.

A fedezetlenségi díjjal kapcsolatos ügyek jelentős részénél a szerződés díjnemfizetés miatti megszűnését a fogyasztók által hiányosan vagy tévesen megadott adatok (e-mail cím, levelezési cím), illetve az elektronikus kommunikáció meg gondolatlan választása okozta. Az alacsonyabb biztosítási díj elérése érdekében olyan fogyasztók is hozzájárultak ahhoz, hogy a biztosító ügyfélfiókon, vagy e-mailen keresztül továbbítsa a szerződéssel kapcsolatos dokumentumaikat, akik rendszeresen nem ellenőrizték e-mailjeiket, nem rendelkeztek internet előfizetéssel, számítógéppel, okoseszközzel, így nem értesültek a díjemelkedésről, díjfelszólításról, a szerződés törléséről, ami végső soron a biztosítás megszűnését és fedezetlen időszakot okozott. Elfordult olyan pénzügyi fogyasztói jogvita is, ahol a biztosított elektronikus kapcsolattartási címeként a biztosítási alkusz vagy az autókereskedés e-mailcíme kerül megadásra. A kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás szigorú jogszabályi környezetéből adódóan ezekben az ügyekben – az ügyek számához képest – kevesebb egyezség születik, ugyanis a biztosítók a fedezetlenségi díjat nem a maguk részére szedik be, azt elengedni, mérsékelni nem tudják. Jellemzően azokban az esetekben egyeztek meg a felek, amikor a szolgáltató nem tudta igazolni, hogy a fogyasztó részére az általa megadott elérhetőségére – a vonatkozó jogszabályi kötelezettségének megfelelően – fizetési felszólítást, illetve törlési értesítőt küldött.

Számos olyan kérelem érkezett, melyekben a kérelmezők sérelmezték a pénzügyi szolgáltatók által károkozás esetén – a bonus-malus fokozat hátrányos változása mellett – alkalmazott károkozó pótdíj kiszabását, annak mértékét, illetve azt, hogy a kifizetett kártérítés visszafizetése esetén is terheli őket a károkozó pótdíj. Több eljárásban is sérelmezték a fogyasztók, hogy egy káreseményt követően a szolgáltató két részletben hajtotta végre a díjmelést: először a bonus fokozat hátrányos változása miatti emelkedésről értesítette őket, ennek befizetését követően a szolgáltató fedezetigazolást küldött a hátralévő biztosítási időszakra vonatkozóan, majd hosszabb idő elteltével a károkozó pótdíj kiszabása miatti emelkedésről is értesítést küldött, amely félreértésre adott okot.



A kérelmezők több esetben kifogásolták a biztosítási díjuk változását, hivatkozva arra, hogy kárt nem okoztak, bonus besorolásuk emelkedett, ennek ellenére a biztosítási díjuk indokolatlanul megnövekedett. Ezekben az eljárásokban a Testület részletesen nyilatkozta a pénzügyi szolgáltatókat a hatályos és vonatkozó díjtarifa rendelkezésekre történő hivatkozással a megállapított biztosítási díj számításáról. A levezetés eredményeképpen a kérelmezők jobban megértették a bonyolult díjtarifa rendelkezések rájuk vonatkozó rendelkezéseit, és el tudták különíteni a mindenkit érintő, a piaci értékviszonyokat követő áremelkedést, illetve a szolgáltatóknál üzleti döntés miatt megváltozott kedvezmény szabályok miatti díjváltozást. Jellemzően ezekben az esetekben a kérelemmel érintett szerződés közös megegyezéssel történő megszüntetésében egyeztek meg a felek, így a kérelmezők egy másik biztosítónál esetlegesen kedvezőbb díjtétel mellett köthettek új szerződést.

Összességében elmondható, hogy a biztosítók által egyre nagyobb körben alkalmazott, díjtarifában foglalt pótdíjszabályok és különösen a károkozói pótdíj alkalmazása jelentősen torzítják a bonus-malus besorolás jogszabályban meghatározott rendjét és annak a biztosítási díjakra gyakorolt hatását. A nevezett pótdíjszabályok gyakran a fogyasztók számára teljes mértékben áttekinthetlenné teszik a díjtarifákat. Különösen hangsúlyosan jelentkezik ez a probléma abban az esetben, ha a károkozó a biztosító felé megfizeti a biztosító által a károsultnak kifizetett kártérítési összeget. A bonus-malus rendelet alapján hiába kerül helyreállításra a korábbi bonus-malus fokozata, a károkozói pótdíj folytán ez esetben is drasztikusan megváltozik az általa fizetendő díj mértéke.

A Covid19-járvány nem hagyta érintetlenül a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási piacot sem. Pénzügyi fogyasztói jogvita keletkezett azért, mert a járványhelyzet miatt a biztosítási évfordulóra a kérelmező a biztosító ügyfélszolgálatán nem tudta személyesen felmondani a szerződését, a szerződés felmondására telefonon kapott e-mailcím elírásra került, így határidőn belül a kérelmező felmondása nem érkezett meg a biztosítóhoz. Az eljárás során a felek a fennálló kötelező gépjármű-felelősségbiztosítást – figyelemmel a bekövetkezett hibára – a jövőre nézve közös megegyezéssel megszüntették.

Kiemelkedő számban kerültek a Testület elé olyan ügyek, melyekben a gépjárművek által okozott károk károsultjai által előterjesztett kártérítési igényekkel a károsultak közvetlenül a károkozó gépjármű üzemben tartójának biztosítójához fordulnak. Ezekben az ügyekben a biztosított károkozó kártérítési felelőssége, illetve az okozott kár mértéke volt a vita tárgya. Az utólagos bizonyítási nehézségek miatt azokban az ügyekben jön létre jó eséllyel egyezség, ahol a kár és a kárhelyszín pontos rögzítése megtörténik, rendőrségi helyszíneléssel, videó-, illetve fényképfelvétellel, térfigyelő kamera, fedélzeti kamera felvételének megőrzésével, a baleseti kárbejelentő nyomtatvány helyszínen történő pontos és részletes kitöltésével, szemtanúk nyilatkoztatásával, a gépjárművek együttes kárszemléjével.

Jól példázza a bizonyítékok fontosságát az egyik kérelem, melyben a kérelmező sérelmezte, hogy a károkozó biztosítója kártérítési igényét elutasította arra hivatkozással, hogy a biztosítottjától beszerzett nyilatkozat nem támasztja alá a kárbejelentésben ismertetett forgalmi szituációt, így – álláspontja szerint – nem áll fenn biztosítottja kártérítési felelőssége. A kérelmező az eljárás során csatolta a gépjárműve fedélzeti kamerája által rögzített felvételt, melynek megtekintését követően a biztosító megtérítette a kérelmező kárigényét.

---

Azon közötti balesetek esetén, ahol nem történik rendőrhatalósági helyszínelés, kiemelten fontos a káresemény körülményeinek, a gépjárművek egymáshoz viszonyított helyzetének, a bekövetkezett károknak a helyszíni dokumentálása (pl. okostelefonnal készített felvételek). A későbbiekben a kárrendezés során komoly jelentőséggel bírnak ezek a fényképfelvételek, mint bizonyítékok.

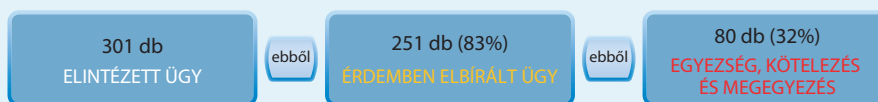
---

A CASCO biztosításból eredő pénzügyi fogyasztói jogviták száma töredéke a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási ügyek számának. A CASCO biztosítással kapcsolatban beérkező ügyek túlnyomó többsége összegszerűségi vita volt, melyben a helyreállítás szükséges költsége volt a vita tárgya. Ezekben az ügyekben több esetben a Testület nem tudott érdemi döntést hozni, mert a gépjárművet ért károk összegszerűségének, vagy az ellopott gépjármű károkori értékének megállapítása gépjármű műszaki szakértői kérdés. Számos esetben azonban eredményre vezetett a felek közötti békéltetés, a felek közös nevezőre jutottak a gépjármű EUROTAX besorolásának, felszereltségének és – végső soron – károkori értékének megállapítása, valamint a javítással felmerült és számlával igazolt költségek mértéke tekintetében. Több esetben jogalapi vita volt a felek között abban a kérdésben, hogy a szerződés mely károokra terjed ki.

Az egyik szélvédőkárral kapcsolatos ügyben a használt gépjárműre megkötött CASCO biztosítás kötészkori szemléjén rögzítésre került, hogy annak szélvédőjén sérülés található. Mivel a kötvényen záradékként nem került feltüntetésre a nevezett

hiba, a kérelmező egy kőfelverődés folytán bekövetkezett szélvédőrepedés miatt szolgáltatási igényt terjesztett elő, melyet a biztosító elutasított. A biztosító az eljárás során fenntartotta azon álláspontját, hogy a záradék hiányától függetlenül a korábbi károkkal okozati összefüggésbe hozható károokra nem terjed ki a fedezet és előadta, hogy a sérült szélvédő számottevő forgalmi értéket nem képviselt. A jogvita elkerülhető lett volna, ha a kérelmező casco-biztosítása záradékot tartalmaz, s abban rögzítésre kerül, hogy a biztosító a gépjármű első szélvédőjében keletkezett károokra biztosítási kockázatot nem vállal. Egy másik, szintén szélvédőkárral kapcsolatos ügyben a friss jogosítvánnyal rendelkező kiskorú nevében törvényes képviselője kötött casco biztosítást alkuszon keresztül. A gépjármű szélvédőjének megrepedését követően derült fény arra, hogy az alkuszon keresztül benyújtott biztosítás kizárólag totálkár esetére tartalmaz fedezetet. Az alkusz az eljárás során fenntartotta, hogy nem terheli felelősség a benyújtott ajánlat helytelen tartalmáért.

#### A 2020. évben lezárt gépjármű biztosítási ügyek eredménye



### 3.1.3. Baleset- és betegségbiztosítás

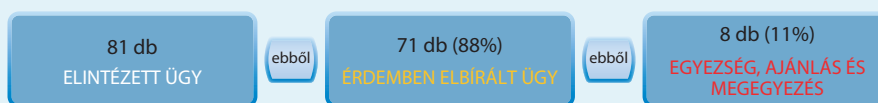
A baleset- és betegségbiztosításokkal összefüggésben benyújtott kérelmek ugyanazokat a sajátosságokat mutatták, mint az előző években. Az ügyekben továbbra is főként a baleseti eredetű egészségkárosodás mértéke, a korábbi meglévő betegségekkel való ok-okozati összefüggések fennállása vagy annak hiánya volt a jogvita tárgya. E kérdések eldöntése többnyire orvosszakértői kérdés, ezekben a Testület nem tud állást foglalni.

A balesetbiztosítások között több kérelem tárgya volt a munkáltatók által a munkavállalók javára megkötött csoportos biztosítás, ahol a kérelmezők sérelmezték, hogy a munkáltatójuk által elismerten munkabalesetet szenvedtek, azonban a pénzügyi szolgáltató a biztosított súlyos gondatlansága miatt, mentesülésre hivatkozva elutasította a szolgáltatási igényt. Az ilyen eljárásokban az eset összes körülményét értékelve, az állandó bírói gyakorlatra is figyelemmel – amely szerint a biztosító mentesüléséhez a szükséges feltételeknek a biztosítási esemény vonatkozásában kell megvalósulni, a biztosítónak a mentesüléshez azt kell igazolnia, hogy a biztosított szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartással idézte elő az eredmény bekövetkezését és ehhez nem szolgál alapul az enyhe fokú szabályszegés – a munkabaleseti vizsgálati anyag beszerzése és kiértékelése mellett kell döntést hoznia a Testületnek.

Az egyik ilyen ügyben a kérelmező a munkáltatója által kötött csoportos személybiztosítási szerződés terhére kívánt maradandó egészségkárosodás miatt szolgáltatási igényt érvényesíteni, mert munkavégzés közben egy fűrészgép javítása közben bal kézfeje csonkolódott. A pénzügyi szolgáltató a szolgáltatási igényt a kérelmező jogellenes, súlyos gondatlansága – a munkavédelmi szabályok be nem tartása – miatt, mentesülésre hivatkozva elutasította. A kérelmező a súlyos gondatlanságot vitatta, kérte szolgáltatási igénye felülvizsgálatát, a biztosítási feltételek szerinti szolgáltatási összeg kifizetését. A Testület ajánlásában rögzítette, hogy a pénzügyi szolgáltató a szerződés szerinti maradandó egészségkárosodás esetére járó biztosítási összeget fizesse meg. A Testület álláspontja szerint a szolgáltató a mentesülés körében őt terhelő bizonyítási kötelezettsége ellenére a biztosított súlyos gondatlanságát az eljárás során nem tudta alátámasztani. A pénzügyi szolgáltató az ajánlásban foglaltakat teljesítette.

A biztosítási feltételek értelmezésével kapcsolatban is érkeztek kérelmek annak kapcsán, hogy ki jogosult a biztosító szolgáltatására. Balesetbiztosítási szerződés alapján a biztosító különösen a biztosított baleset miatt bekövetkező halála, egészségkárosodása vagy rokkantsága esetére a szerződésben meghatározott biztosítási összeg vagy járadék fizetésére, vagy a szerződésben meghatározott egyéb szolgáltatásra vállal kötelezettséget a biztosított, vagy annak halála esetén a kedvezményezett részére. Biztosított az a személy, akinek a kockázatát a biztosítási szerződés fedezi. A feltételek értelmében a biztosítási szolgáltatási összegre kedvezményezettként az elhunyt személy örököse vagy örökösei jogosultak, amelynek az igazolását egyébként a biztosítási feltételek alapján jogszerűen kéri a biztosító.



**A 2020. évben lezárt baleset- és betegségbiztosítási ügyek eredménye****3.1.4. Egyéb nem életbiztosítások**

Számos jogvita keletkezett az utazási biztosításokkal és útlemondási (sztornó) biztosításokkal kapcsolatban is. Az utasbiztosítással kapcsolatos ügyek aránya a legutóbbi évhez képest nem változott jelentősen. Az utazási biztosítások külföldi utazás során váratlanul bekövetkező megbetegedésre, balesetre, poggyászkárra, valamint a biztosítási kötvényben meghatározott egyéb kockázatokra nyújtanak fedezetet. Az utasbiztosítást megkötő szerződők számos konstrukció közül választhatnak, amelyek a vállalt kockázatok és a biztosítási szolgáltatások értékhatárának meghatározásában egymástól jelentősen eltérhetnek. Nagy jelentősége van annak, hogy a fogyasztó a piacon található egymástól jelentősen eltérő konstrukció közül az utazás jellegének (pl.: családi tengerparti nyaralás, síelés, sziklamászás stb.) megfelelő terméket választ-e.

A kérelmezők az ilyen típusú biztosítási szerződéseket úgy kötik, hogy a szerződéskötést megelőzően a különböző biztosítók termékeit csak a biztosítási (limit) összegek vonatkozásában hasonlítják össze és az alapján választják ki a megfelelőnek hitt biztosítást. A szerződéses feltételt letöltik, de annak hosszára tekintettel az abban foglalt részletes szabályokat már nem ismerik meg. Így fordulhat elő, hogy csak a káreseményt követően, a szerződéses feltétel megismerésekor szembesülnek azzal, hogy nem a termékismertetőben szereplő, a biztosítási összegeket tartalmazó táblázat legnagyobb tétele lesz irányadó az esetükre, hanem a szerződéses feltétel részletes szabályai alapján a konkrét kockázathoz (pl.: helikopteres mentéshez) rendelt esetlegesen jóval alacsonyabb összeg.

A kérelmezők több alkalommal kifogásolták a biztosítók telefonos asszisztencia szolgálata által nyújtott segítség minőségét. A fogyasztók a bekövetkezett káreseményt követően sokszor a biztosító asszisztencia szolgálatával veszik fel először a kapcsolatot. Fontos, hogy az esetlegesen külföldön kárt szenvedett fogyasztó megfelelő tájékoztatást kapjon a szolgáltatási igény benyújtásához szükséges dokumentumokról, az igény érvényesítéséhez szükséges teendőkről, illetve amennyiben szükséges és a szerződéses feltétel erre kötelezettséget tartalmaz az asszisztencia felvegye a kapcsolatot az ellátó egészségügyi intézménnyel, orvossal a hazautazás megszervezésével kapcsolatban.

Az egyik ügyben a kérelmező külföldről az utasbiztosítása terhére a biztosító asszisztencia szolgálatán keresztül, telefonon sürgősségi orvosi ellátás és erős fájdalmai miatt további gyógykezelés céljából az idő előtti hazautazás megszervezését kérte. A biztosító asszisztencia szolgálata azt a tájékoztatást adta a kérelmezőnek, hogy az idő előtti hazautazás költségeinek megtérítéséhez a hazautazás orvosi indokoltsága szükséges, melyet a telefonon elmondottak alapján nem lát igazoltnak, de a kérelmező szervezte meg a saját hazautazását, utóbb adja be a hazautazással kapcsolatos orvosi és egyéb dokumentumait. A kérelmező szolgáltatási igényét a szolgáltató elutasította arra hivatkozva, hogy a külföldi orvosi iratok a hazautazás szükségességét további kezelés céljából nem tartalmazták. A Testület kötelezte a szolgáltatót, hogy a hazautazás miatt felmerült igazolt költségeket térítse meg a kérelmező részére, mert a kérelmező a telefonos asszisztenciával folytatott beszélgetés során nem kapott megfelelő tájékoztatást arra vonatkozóan, hogy milyen orvosi dokumentumokat kell a helyszínen beszereznie, illetve a szerződéses feltételeknek megfelelően a hazautazással kapcsolatban a szolgáltatónak fel kellett volna vennie a kapcsolatot a külföldi egészségügyi intézménnyel, a kezelőorvossal konzultálnia kellett volna, amely során a szolgáltató részére nyilvánvaló lett volna, hogy a kérelmező hazautazása orvosi szempontból indokolt-e, ez azonban elmaradt a szolgáltató részéről. A pénzügyi szolgáltató a kötelezésben foglaltakat teljesítette.

Több fogyasztó is sérelmezte, hogy a biztosítók internetes szerződéskötési felülete nem jelzi szerződéskötéskor a szerződőnek, hogy amennyiben a biztosított a szerződéskötéskor már külföldön tartózkodik, akkor a szerződés a vonatkozó biztosítási feltételek alapján érvényesen nem jön létre. Ezekben az esetekben díjfizetést követően a fogyasztók azonnal megkapták az érvényesnek hitt szerződésről kiállított kötvényt, majd csak a szolgáltatási igény bejelentését követően szembesültek azzal, hogy nem rendelkeztek az utazás idejére érvényes biztosítással. Az egyik ilyen ügyben a szerződéskötéskor külföldön tartózkodó biztosított halálos balesetet szenvedett, a kedvezményezett részéről benyújtott haláleseti szolgáltatási igényt elutasította a szolgáltató, méltányosságból egy kisebb összeget fizetett ki a hamvak hazaszállításának

költségeire, illetve az eljárásban a szerződésre befizetett biztosítási díj visszafizetését vállalta. A kérelmezők sérelmezték a biztosító megtévesztő, hiányos tájékoztatását és előadták, hogy évekre visszamenőleg, így kötöttek utasbiztosítást gyermekük részére, a biztosító valószínűleg rendszeresen szed be hasonlóan érvénytelen szerződésekre biztosítási díjakat. A Testület véleménye szerint amennyiben a szolgáltató az internetes szerződéskötési felülete fejlesztésével, egy plusz kérdés beiktatásával a biztosított külföldön történő tartózkodására rákérdezne, úgy a fogyasztó abba a helyzetbe kerülhetne, hogy szembesülve az érvényes szerződés hiányával, más biztosítók termékeivel is megismerkedhetne, esetleg az utazás helyszínén balesetbiztosítást köthetne.

Az utasbiztosítások egyik külön fajtája az útlemondási biztosítás vagy más néven sztorzó biztosítás. Ezek a biztosítások arra az esetre nyújtanak védelmet, ha az utas a lefoglalt utazását valamilyen, biztosítási feltételekben meghatározott okból (pl. betegség miatt) nem tudja megkezdeni és az adott utazást kénytelen lemondani. A lemondások jellemzően a Covid19 járványhelyzetre tekintettel történtek, a szolgáltatók azonban a szerződéses feltételeikben a járványokkal kapcsolatos káreseményeket a kockázatviselés köréből kizárták.

**Az utasbiztosítás megkötése során célszerű, hogy az utazás jellegének (síelés, búvárokodás, extrém sportok) megfelelő utasbiztosítást válasszon a szerződő, mert az utasbiztosítások a speciális veszélyekre csak kifejezett rendelkezés esetén nyújtanak fedezetet.**

A biztosításokkal kapcsolatos jogviták részét képezték még a különféle hitelek, személyi kölcsönök, hitelkártyák mellé kötött csoportos hitel- vagy törlesztési biztosítások, ahol a biztosító arra vállal kötelezettséget, hogy az adós keresőképtelensége vagy munkanélkülisége esetére, meghatározott időtartamra átvállalja a biztosítottól a törlesztőrészeket a bank felé. Több hitelbiztosítási termék tartalmaz élet-, illetve betegségbiztosítási fedezetet is, ahol a biztosított rokkanttá válása vagy halála esetén a biztosító akár a teljes tartozást is átvállalja, ezekben az ügyekben a vitás kérdés általában az volt, hogy a biztosított halála vagy maradandó egészségkárosodása egy, a biztosító kockázatviselésének kezdete előtt már fennállott betegségre vagy sérülésre vezethető-e vissza.

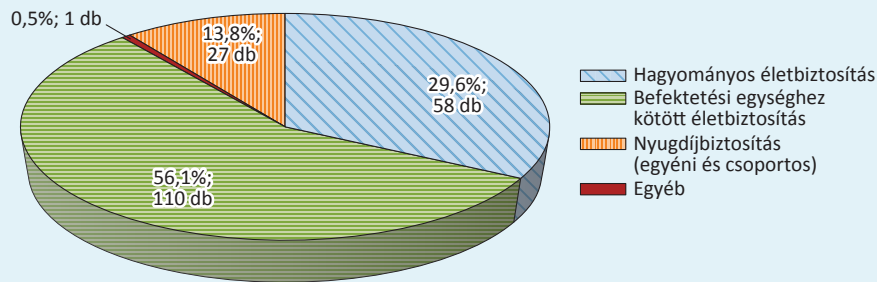
A termékbiztosításokkal kapcsolatos ügyek száma az előző évhez képest nem változott. A készülékbiztosítás a műszaki készülékek, berendezések, ennek körében a mobil telekommunikációs eszközök használata során az előre nem látható, a készülékre kívülről ható káresemények következtében hirtelen fellépő és a gyártó által jótállás körében nem javítandó károkat (pl. sérülés, törés vagy megsemmisülés) téríti meg a biztosítási szerződésben meghatározott esetekben. A nagyobb értékű műszaki eszközökre, így különösen a mobiltelefonokra kötött készülékbiztosítások gyakran tartalmaznak lopás esetére vonatkozó kockázatot is. A termékbiztosítások körében az ún. kiterjesztett garancia biztosítások a készülék gyári garanciaidőn túli belső meghibásodása esetére nyújtanak fedezetet. A kiterjesztett garancia biztosítások körében a jogviták egy jellegzetes, elkülöníthető csoportját képezték azok az ügyek, amelyekben a gyári garancia és a kiterjesztett garancia egymáshoz való viszonya volt a vitakérdés. Számos esetben a gyártó által biztosított (regisztrációhoz, vagy egyéb feltételhez kötött) meghosszabbított garancia kiüresítette a kiterjesztett garancia biztosítás kockázati körét. Más esetekben pedig véleményeltérés volt a felek között abban a tekintetben, hogy a kiterjesztett garancia biztosítás időbeli hatálya, tartama a szerződéskötéstől vagy a gyári garancia megszűnésének időpontjától kezdődik. A termékbiztosítási ügyekben az érintett biztosítók továbbra is nagyfokú hajlandóságot mutattak az eljárásban egyezséget kötni, miután a telefonos kárbejelentés esetleges hiányosságai pótlásra, tisztázásra kerültek a meghallgatás során.

**A kiterjesztett garancia biztosítások körében a Testület célszerűnek tartja, hogy a termékre vonatkozó biztosítási feltételekben, illetve a biztosítási kötvényben egyértelműen meghatározásra kerüljön a biztosítási fedezet időbeli terjedelme.**

### 3.2. Életbiztosítások

Az életbiztosítással kapcsolatos kérelmek a biztosítási szektorhoz kapcsolódó kérelmek 18,1 százalékát tették ki. Az életbiztosítási szerződésekkel kapcsolatos ügyek között továbbra is a befektetési egységekhez kötött életbiztosítások jelentik az ügyek több, mint felét. A tárgyévben a hagyományos életbiztosítások száma csökkent, míg a nyugdíjbiztosítások száma a korábbi évhez képest nőtt.

**32. ábra**  
**Beérkezett életbiztosítási ügyek**



215 életbiztosítási ügy zárult le az év folyamán. Az érdemben elbírált 191 ügyből a határozattal jóváhagyott egyezségek száma 39 volt, 1 ajánlás született és további 15 ügyben az eljárás amiatt került megszüntetésre, mert a felek eljárásn kívül megegyeztek. A kérelmezők szempontjából kedvezően alakult ügyek aránya így összesen 29 százalékot tett ki.

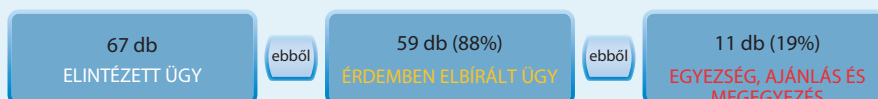
### 3.2.1. Hagyományos életbiztosítás

A hagyományos kockázati életbiztosításoknál a jogviták döntő többsége továbbra is a haláleseti szolgáltatás jogalpi elutasításával volt kapcsolatos. Ezekben az eljárásokban amennyiben a biztosított halálát valamilyen betegség okozta. A kérelem megalapozottságának eldöntése orvosi szakkérdés volt, ezért olyan ügyekben tudott egyezség létrejönni a felek között, ahol az elhunyt biztosított hozzátartozója hozzájárult a betegéletút lekérdezéséhez, benyújtotta a háziorvosi dokumentumokat, a kórházi zárójelentéseket, esetleg a boncolási jegyzőkönyvet a néhai biztosított vonatkozásában, így pontosan meghatározható volt a néhai biztosított halálának oka, illetve a halálhoz vezető betegség kialakulásának ideje a kockázatviselés kezdetéhez képest.

A halálesetre szóló szolgáltatási igényekkel kapcsolatos ügyek másik jellegzetes csoportja az volt, amikor a szolgáltató a biztosított súlyos gondatlansága miatt mentesülésre hivatkozva utasította el a halálesetre járó szolgáltatási igényt. A Testület az egyik ilyen eljárásban ajánlást hozott. A kérelmező gyermeke közúti balesetben hunyt el, a kérelmező, mint kedvezményezett halálesetre járó szolgáltatási igényt jelentett be a pénzügyi szolgáltatónál, aki az igényt a biztosított súlyos gondatlansága – stop tábla ellenére a biztosított az útkereszteződésbe hajtott – miatt elutasította. Az eljárás során a biztosított súlyos gondatlansága és ennek következtében a biztosító esetleges mentesülése körében kialakult bírói gyakorlat mentén, a beszerzett rendőrségi dokumentumok és az eset összes körülményének mérlegelését követően megállapította, hogy a biztosító a néhai biztosított súlyos gondatlanságát nem támasztotta alá. A pénzügyi szolgáltató teljesítette az ajánlásban foglaltakat.

A hagyományos életbiztosítások körében a vegyes életbiztosításokkal, tehát a kockázati és elérési szolgáltatást is nyújtó életbiztosításokkal kapcsolatos jogviták képezik a Testület elé kerülő ügyek másik legjelentősebb szeletét. A vegyes életbiztosításokkal kapcsolatban a kérelmek többsége az elérési szolgáltatás összecszerúségére vonatkozott. Jellemző problémát jelent, hogy az elérési szolgáltatás megállapítása körében alkalmazott hozam számítás alapját az életbiztosítási díjtartalék képezi, melynek mértéke – jellegénél fogva – előzetesen nem állapítható meg, a szerződők számára annak pontos számítási módja nem ismerhető meg. A hozamszámítás, a hozam pontos mértéke a fogyasztók számára nem ellenőrizhető. Jellemző vitakérdés továbbá a technikai kamat számítási módja, annak vetítési alapja, valamint az életbiztosításon érvényesített költségek mértéke.

### A 2020. évben lezárt hagyományos életbiztosítási ügyek eredménye



### 3.2.2. Befektetési egységekhez kötött életbiztosítás

A befektetési egységekhez kötött életbiztosítások életbiztosítási ügyeken belüli aránya a 2019-es arányokhoz képest nem változott; az életbiztosítási ügyeknek továbbra is a meghatározó részét képezik.

Az elmúlt három évben megfigyelhető, hogy a Testület elé – a korábbi évek gyakorlatával ellentétben – csak elenyésző számban kerülnek frissen, 1-2 éven belül megkötött unit-linked életbiztosításokkal kapcsolatos jogviták. A benyújtott kérelmek korábbi, az MNB által meghirdetett etikus életbiztosítási koncepció keretében kibocsátott, a befektetési egységekhez kötött (unit-linked) életbiztosításokról szóló 8/2016. (VI.30) számú ajánlást megelőző időszakban értékesített biztosítási termékekkel voltak kapcsolatosak. Az ügyek ennek folytán ugyanazokat a sajátosságokat hordozzák, mint a korábbi években.

A kérelmezők részéről továbbra is gyakori hivatkozás volt, 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. Nehézséget jelentett ezen ügyekben, hogy a felvett ajánlati dokumentáció – ritka kivételektől eltekintve – teljeskörűen tartalmazta a fogyasztó nyilatkozatait, mely szerint teljes mértékben megismerte és elfogadta a termék feltételeit, ennek körében a visszavásárlási táblát és befektetés tekintetében fennálló kockázatvállalását.

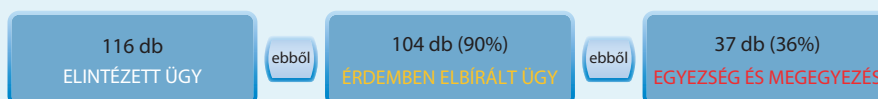
A befizetett biztosítási díjat a befektetési egységekhez kötött életbiztosítási termékek túlnyomó többségénél jelentős költségek, levonások terhelik. Az egyik legjelentősebb ilyen tétel a szerzési költségek fedezetéül szolgáló, általában a kezdeti egységek csökkentésével felszámított kezdeti költség. A biztosítást ezen felül a feltételekben meghatározott további elvonások terhelik, mint például a kockázati biztosítás díja, a kezelési költség, átváltási költség, alapkezelési költség stb. A kérelmezők gyakran vitatták a felszámított költségek mértékét, azok jogosságát, valamint a költségstruktúra tisztességességét.

Ezek a biztosítási termékek 10-20 éves tartamra jönnek létre és a visszavásárlási érték, mint maradékjog a biztosítás tartamából eltelt idő függvényében kerül meghatározásra. Tipikus problémát jelentett, hogy amennyiben az életbiztosítás annak visszavásárlása, vagy díjnyemfizetés miatt a tartam lejáratára előtt megszűnt, akkor a szerződő részére sok esetben az általa befizetett összegnél jelentősen alacsonyabb összeg került kifizetésre.

Jelentős arányt képviseltek az unit-linked életbiztosítások körében az egyszeri díjas szerződések. Több esetben a biztosító meghatározott eszközalap portfólió választása esetén hozam- és tőkegaranciát vállal, amennyiben a szerződő a tartam alatt a nevezett portfóliót nem változtatja meg, eszközalap váltást nem végez. Ezeknél a termékeknél gyakran jogvitához vezetett, hogy a szerződésben vállalt hozamgaranciát a biztosító az eszközalapban nyilvántartott befektetési egységek árfolyama tekintetében vállalta, ami a befektetési egységek darabszámának csökkenésével megvalósuló folyamatos költségelvonások miatt nem azonos a befizetett biztosítási díjakra vetített hozammal. A termékek lejáratú szolgáltatásának összege gyakran alig haladta meg a befizetett biztosítási díjak összegét. Ezekben az ügyekben csak kivételes esetben jött létre egyezség a felek között.

A Testület javasolja a fogyasztóknak, hogy csak akkor válasszanak befektetési egységekhez kötött életbiztosítási terméket, ha részletesen tanulmányozták a termék költségstruktúráját, megfelelő befektetési ismeretekkel rendelkeznek és a választott portfólió alakulását nyomon követik a tartam alatt.

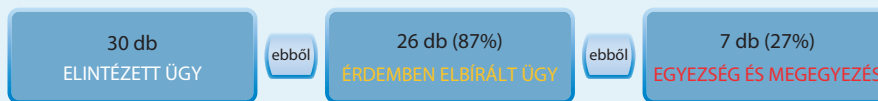
#### A 2020. évben lezárt befektetési egységhez kötött életbiztosítási ügyek eredménye



### 3.2.3. Nyugdíjbiztosítás

A nyugdíjbiztosításokkal kapcsolatban mindössze 27 kérelem érkezett. A jogviták jellege azonban előrevetíti, hogy azok évről-évre folyamatosan növekedni fognak. Számos nyugdíjbiztosítási termék a befektetési egységekhez kötött életbiztosítások sajátosságait hordozza, ennél fogva vélhetően hasonló problémák, jogviták fognak kialakulni. A Testület elé került ügyekben a jogviták a lejáratú szolgáltatás összegszerűségével, az érvényesített adókedvezménnyel és a visszavásárlási összeg elszámolásával voltak kapcsolatosak. Továbbra is előfordultak olyan ügyek az egyszeri díjas termék tekintetében, melyeknél a kérelmezők által hivatkozott tájékoztatással ellentétben a biztosító adójogi szabályozás alapján nem volt jogosult a lejáratú szolgáltatás egyösszegű kifizetésére, azt kizárólag járadékszolgáltatásként folyósította az ügyfelek részére. Ezekben az ügyekben a Testület érdemben eljárni nem tudott, a bizonyítási nehézségekre és az adójogi előírásokra figyelemmel meg kellett szüntetnie az ilyen eljárásokat.

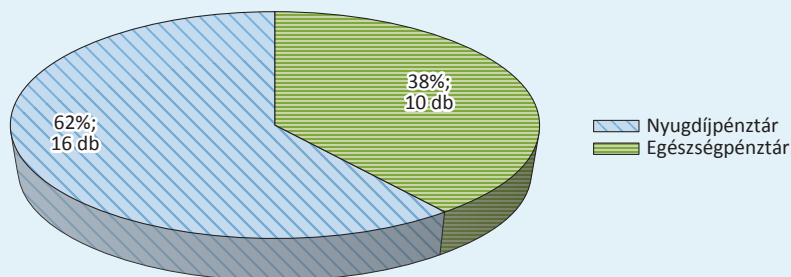
#### A 2020. évben lezárt nyugdíjbiztosítási ügyek eredménye



## 4. A PÉNZTÁRI SZOLGÁLTATÁSOKKAL KAPCSOLATOS JOGVITÁK

A pénztári szolgáltatásokat érintő ügyek száma a Testület összes ügyszámához viszonyítva elenyésző, csupán 26 ügy volt az év folyamán, így az eljárások száma nem éri el az összes ügy 1 százalékát. A pénztári piacot érintő ügyekből 38 százaléka az egészségpénztárakkal, míg 62 százaléka a nyugdíjpénztárakkal szemben került előterjesztésre.

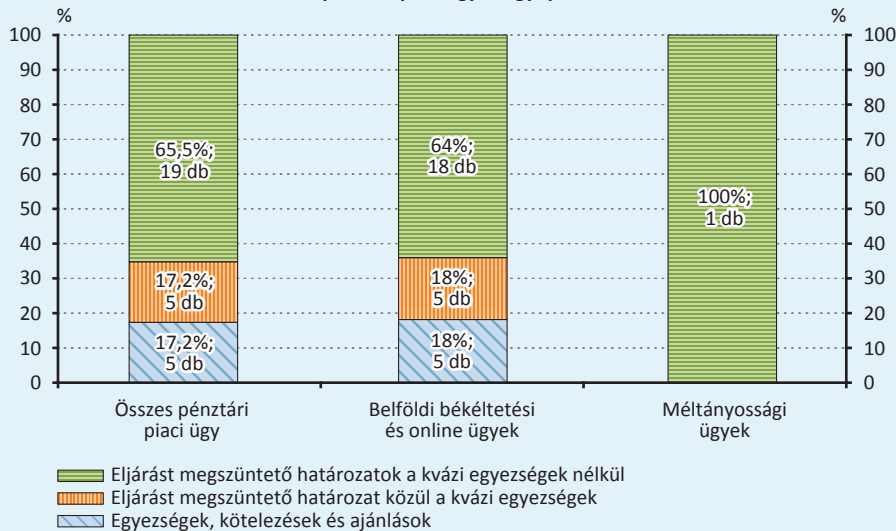
33. ábra  
Beérkezett pénztári ügyek



A lezárt pénztári szolgáltatással kapcsolatos ügyek 94 százalékát, 29 ügyet a Testület érdemben tárgyalta, és mindössze 2 ügyben volt kénytelen a kérelmet a hiánypótlás nem teljesítése miatt meghallgatás tűzése nélkül elutasítani. A befogadott kérelmek közül 4 ügyben a felek egyezsége kötötték, 1 ügyben pedig kötelezést adott ki a Testület. További 5 ügyben a felek között eljáráson kívül jött létre megegyezés, illetve a pénzügyi szolgáltató korábbi álláspontját felülvizsgálva önként teljesítette a kérelmező teljes igényét. Így összességében a pénztári szolgáltatással kapcsolatos kérelmek körében a befogadott ügyek 34 százaléka a kérelmezők számára pozitív eredménnyel zárult.

Érdemi elbírálást követően lezárt pénzügyi szolgáltatással kapcsolatos ügyek döntési típusonkénti megoszlását – az egyes ügytípusokban is – a következő ábra mutatja.

**34. ábra**  
Lezárt pénztári ügyek ügytípusonként



#### 4.1. Egészségpénztár

Az egészségpénztárakkal szemben kezdeményezett eljárásokban a kérelem tárgyát képezte a szolgáltató által felszámított költség vitatása, pénztári szolgáltatás, a benyújtott számla ellenértékének kifizetése a családi kassza szolgáltatással, és a hiteltörlesztési támogatás iránti igény is.

A Testület kötelező határozatot hozott abban az ügyben, amelyben a kérelmező lakáscélú jelzáloghitel támogatására vonatkozó igényt nyújtott be a munkáltatója által adott lakáscélú jelzáloghitel támogatására. A pénztár arról tájékoztatta, hogy a lakáshitel támogatás szolgáltatás igénybevételére nem jogosult, mivel a jogszabályi előírások szerint kizárólag a lakáscélú jelzáloghitelek törlesztő részletei finanszírozhatók. Hivatkozott arra, hogy a munkavállaló és a munkáltató közötti kölcsönszerződés a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint megkötött polgári jogi szerződés, ennek megfelelően a munkáltatói kölcsönökre a Polgári Törvénykönyv rendelkezései az irányadók. A Testület megállapította, hogy a kérelmező jogosult a közte és a hitelintézetnek minősülő munkáltatója között létrejött szerződés törlesztésének támogatásához a pénztár által nyújtott kiegészítő önszegélyező szolgáltatás igénybevételére, így kötelezte a pénztárt a szolgáltatás biztosítására. A pénztár a kötelezésben foglaltakat teljesítette.

Jogvita keletkezett a fogyasztó és a szolgáltató között egy ügyben, amelyben a kérelmező más szolgáltató termékének igénybevételéhez kapcsolódó akció keretében lépett be a pénztárba, majd körülményei megváltozása miatt úgy döntött, hogy kilép onnan. A kilépéskori elszámolás során levont költségekkel nem értett egyet. A pénztár észlelte, hogy a belépésként eljáró fiók hibázott, nem jelezte azt a belépési nyilatkozaton, hogy a kérelmező belépése akció keretében történt, amelyben a szolgáltató az első egészségpénztári kártya díjának elengedését vállalta, vagyis a kérelmező a 2.900.- Ft kártyadíj levonását megalapozottan kifogásolta. A felek a díj visszafizetését egyezségben rendezték.

Egy másik ügyben a kérelmező azt vitatta, hogy az általa benyújtott számla 2.000.- Ft összegét a pénzügyi szolgáltató az összeg nagyságára tekintettel nem fizeti ki. Kérte, hogy a pénzügyi szolgáltató haladéktalanul utalja át számára a vitatott összeget, valamint szüntesse meg a kifogásolt gyakorlatát. A szolgáltató az eljárás során előadta, hogy megítélése szerint a szabályzatban meghatározott 5.000.- Ft összeghatár elérése nem olyan feltétel, amelynek teljesítése a pénztári tagok részére hátrányos lenne, ugyanakkor kisösszegű kifizetések mellőzésével a szolgáltató oldalán igen jelentős költségmegtakarítás érhető el. A pénzügyi szolgáltató az eljárásra tekintettel egyezségi ajánlatként felajánlotta a kérelem teljesítését,



a kért összeg kifizetését, továbbá, elfogadva a kérelmező felvetését, lehetővé tette, hogy amennyiben azt a valamelyik pénztártag kéri, részére megtörténik az összeghatár alatti kiutalás.

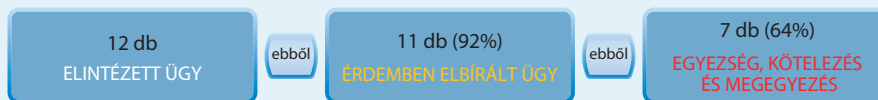
Az egészségpénztár szolgáltatásával kapcsolatos jogviták közül több ügyben is annak okán fordultak a Testülethez a kérelmezők, hogy a szolgáltató ügyintézői által részükre adott téves tájékoztatás miatt létesítettek tagsági jogviszonyt, illetve teljesítettek nagy összegű befizetést az egészségpénztári számlájukra. Sérelmezték, hogy azt a tájékoztatást kapták, hogy 180 nap múlva hozzájutnak befizetéseikhez, azonban utóbb erre nem nyílt lehetőségük. A pénzügyi szolgáltató részletesen tájékoztatta a kérelmezőket, hogy esetükben milyen önszegélyező szolgáltatás igénybevételére van lehetőség. Az eljárások ezekben az ügyekben megszüntetésre kerültek, mivel a folytatásuk szükségtelen volt. Időközben a teljes befizetésre vonatkozó szolgáltatás igénybevétele mellett döntöttek a kérelmezők és a vitatott összegek kifizetése is megtörtént.

**Javasolt, hogy a pénztártagok mérjék fel, hogy milyen egészségpénztári szolgáltatások vehetők igénybe és a befizetéssel kapcsolatos döntéseiket ennek figyelembevételével hozzák meg.**

Több pénzügyi fogyasztói jogvita keletkezett abból, hogy az egészségpénztár az elektronikus számlákat nem fogadta be, a szolgáltatás ellenértékének egyéni számlára történő elszámolásához a pénztártagoktól vagy a szolgáltatást nyújtóktól az elektronikus számla letöltési linkjének a megküldését kérte. Az egészségpénztár a pénzügyi fogyasztói jogvitákra és a járványhelyzetre is tekintettel az elektronikus számlák befogása körében kialakított belső eljárási szabályait felülvizsgálta és módosította. Végül a pénzügyi szolgáltató a kérelmezői igényeket egyezség keretében vagy már a kérelem alapján teljesítette.

Jogvitához vezetett a felek között az is, hogy az egészségpénztár a kérelmező kérésére szolgáltatási díj megfizetése ellenében kívánta visszaküldeni a hozzá benyújtott, de egészségpénztári szolgáltatásként el nem számolható termékről a papír alapon kiállított számlát. A pénzügyi szolgáltató az eljárásban igazolta, hogy alapszabálya a vitatott költségek pénztártaggal szembeni érvényesítését lehetővé tette. Az eljárás során a felek megállapodtak abban, hogy a kérelmező az egészségpénztár ügyfélszolgálatán személyesen veszi át az általa kért kiadni számlát, az egészségpénztár pedig az ezzel kapcsolatban esetlegesen felmerült adminisztratív költségeit maga viseli.

#### A 2020. évben lezárt egészségpénztári ügyek eredménye



## 4.2. Önkéntes nyugdíjpénztár

A nyugdíjpénztárakkal szemben eljárás indult többek között az átlépési költség visszatérítése, a reálhozam megállapítása, a hozam kifizetése, a hozam összegének vitatása, a nyugdíjszolgáltatásként kifizetett összeg vitatása, valamint tagsági jogviszony megszüntetése kapcsán keletkezett elszámolási vita tárgyában.

A kérelmezők több esetben téves tájékoztatásra vagy tájékoztatási kötelezettség elmulasztásra hivatkozással kezdeményeztek jogvitát, melyek a 10 éves várakozási idő utáni kifizetéssel, az egyösszegű nyugdíjszolgáltatással voltak kapcsolatosak. A fogyasztók 2020. január végén vették kézhez a szolgáltatók 2019. évi elszámolásról szóló értesítéseit. Az értesítések kedvező befektetési eredményekről adtak tájékoztatást, amelynek hatására a fogyasztók benyújtották kifizetés iránti kérelmüket és csupán a kifizetett összeg bankszámlájukon történő jóváírásakor szembesültek azzal, hogy a 2019. december 31-i állapothoz képest az elszámolás fordulónapjáig egyéni nyugdíjszámlájukon a megtakarításuk jelentősen csökkent. Kérték a nyugdíjmegtakarításuk összege helyességének kivizsgálását, amelynek során sérelmezték, hogy rövid időn belül jelentősen csökkent a számukra kifizethető összeg.

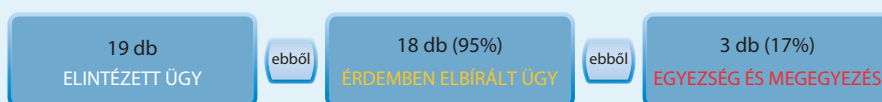
Általánosságban elmondható, hogy a kifizetett összeg csökkenése a kifizetés időszakában tapasztalható általános negatív befektetési/piaci környezet hatásának következménye volt. A koronavírus következtében a világ gazdasága leállt és ez bizonytalan befektetői hangulatot eredményezett, amely az árfolyam alakulásában, az árfolyam esésben is jelentkezett.



Az eljárásokban a kérelmezők beadványa megalapozatlannak bizonyult. Egy esetben a kérelmező a pénzügyi szolgáltató érvelését megértette és elfogadta arra tekintettel, hogy a pénzügyi szolgáltató részére részletes kimutatás küldését vállalta, így visszavonta a kérelmét.

A Testület javasolja a pénztártagoknak, hogy a 10 éves várakozási idő utáni kifizetés, illetve nyugdíjszolgáltatási igény benyújtását megelőzően az önkéntes nyugdíjpénztárak internetes oldalán vagy ügyfélszolgálatuk útján tájékozódjanak az egyéni nyugdíjszámlájuk aktuális egyenlegéről annak érdekében, hogy érdekeiknek megfelelő, megalapozott döntést tudjanak hozni.

#### A 2020. évben lezárt önkéntes nyugdíjpénztári ügyek eredménye



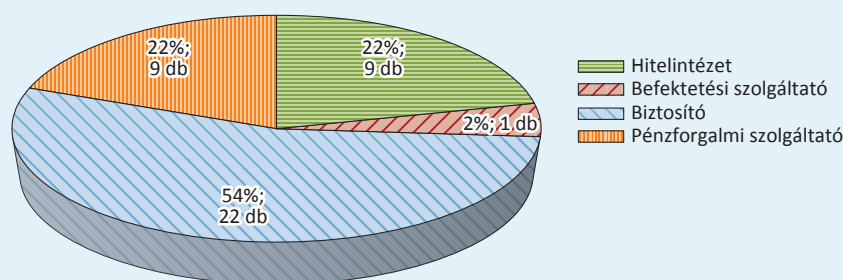
## IV. A határon átnyúló pénzügyi jogviták

2020. évben a Testület eddigi gyakorlatához hasonlóan a határon átnyúló ügyek száma a többi ügy számához viszonyítva elenyésző volt. A korábbi évek folyamatosan növekvő tendenciáját követően a 2016. évben egy visszaesés következett, majd 2017-2018. években folyamatos növekedés volt tapasztalható. A 2019. és a 2020. évben újra csökkent az ügyszám, a 2019. évben érkezett 34 kérelemhez képest a 2020. évben kicsit kevesebb, 32 új kérelem érkezett.

A határon átnyúló ügyek közül 2020. január 1. napján 13 ügy volt folyamatban, amihez az év során 33 új kérelem érkezett. 2020-ban 41 ügy került lezárásra, 5 ügy az év utolsó napján még folyamatban volt, lezárásuk a 2021. évben fog majd megtörténni.

A 41 lezárt ügyből 29 esetben magyarországi, 12 esetben külföldi lakóhellyel rendelkező fogyasztó nyújtott be kérelmet. Az eljárás 9 ügyben hitelintézettel, 9 ügyben pénzforgalmi szolgáltatóval, 1 ügyben befektetési szolgáltatóval, 1 ügyben követeléskezelővel és 22 ügyben biztosítóval szemben indult.

**35. ábra**  
Szolgáltatók a lezárt határon átnyúló ügyekben



A magyarországi szolgáltatókkal szemben jelentős részben tartósan külföldön munkát vállaló magyar állampolgárok kezdeményeztek eljárást, illetve a határon túl élő magyaroktól származtak a kérelmek. A kérelmezett szolgáltatók és a panaszok jellege nem tért el jelentősen az általános eljárásban tapasztaltaktól, alapvetően hitel- vagy kölcsönszerződésekkel kapcsolatos ügyletekkel, bankkártya tranzakciókkal, befektetési egységekhez kötött életbiztosításokkal, utazási biztosítással, ingatlan biztosítással, pénztutalással, felszámolt tranzakciós díjakkal összefüggő ügyeik voltak.

Egy ügyben nem rendelkezett a Testület hatáskörrel tekintettel arra, hogy a kérelmező nem pénzügyi fogyasztói jogvita tárgyában kezdeményezett eljárást. Eljárási akadály 12 ügyben merült fel, melynek során arról kellett tájékoztatni a kérelmezőt, hogy a pénzügyi szolgáltató nem tett alávétési nyilatkozatot, ezért nincs lehetőség az érdemi eljárás lefolytatására. A kérelmező nem folytatott le a Testület eljárásának kezdeményezése előtt panaszeljárást a pénzügyi szolgáltatóval 6 ügyben, ezért ezeknél a kérelem elutasításra került. Sajnos az érdemi eljárás előfeltételei nem teljesültek azon ügyeknél, melyekben a kérelmezők nem tettek maradéktalanul eleget a hiánypótlási felhívásban foglaltaknak azzal, hogy nem igazolták a panaszjelzés megtörténtét vagy nem is válaszoltak a Testület hiánypótlási felhívására. A hiánypótlás elmaradása miatt elutasított ügyeknél a kérelmezők minden esetben tájékoztatást kaptak arra vonatkozóan, hogy hiánytalan kérelem benyújtásával a Testület eljárását ismételtelen kezdeményezhetik.

22 ügyben érdemi határozat hozatalára, ebből 14 esetben az eljárás megszüntetésére került sor. A megszüntetésre került ügyekből 6 esetben lehetetlennek bizonyult az eljárás folytatása, mert további széleskörű bizonyítási eljárásra lett volna szükség, amelyre a Testületnek nincs lehetősége. További 3 esetben a kérelmező visszavonta a kérelmét arra tekintettel, hogy a pénzügyi szolgáltató az eljárás során teljesítette a kérelmében foglaltakat vagy eljáráson kívül a felek megállapodtak a jogvita végleges rendezésében. Egy esetben a felek közösen kérték az eljárás megszüntetését tekintettel arra, hogy

maguk megállapodásra jutottak. Két esetben szükségtelennek bizonyult az eljárás folytatása, mivel a pénzügyi szolgáltató időközben teljesítette a kérelemben foglalt teljes igényt. Két esetben a kérelmező kérelme megalapozatlannak bizonyult, így szintén az eljárás megszüntetésének volt helye.

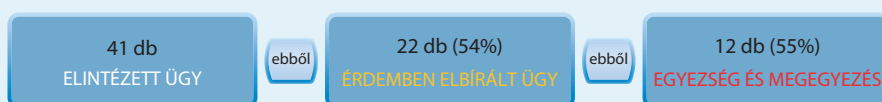
8 esetben került sor egyezség megkötésére. A kérelmezők mind a 8 esetben magyarországi illetőségűek voltak, akik külföldi illetőségű pénzügyi szolgáltatók ellen nyújtották be kérelmüket. A 8 kérelemből 7 ügyben befektetési egységekhez kötött életbiztosítási szerződéssel, egy ügyben utazási biztosítással kapcsolatban volt kérelmük a fogyasztóknak. A Testület korábbi tapasztalata szerint a legtöbb esetben a külföldi szolgáltatók nem vetették alá magukat a Testület eljárásának. Ez a tendencia 2018-2020 között pozitív irányba változott, mivel az érintett külföldi pénzügyi szolgáltatók egy része tett alávetési nyilatkozatot, így a Testület ezekben az esetekben is érdemi döntést hozhatott. 2020-ban örömteli változás volt, hogy 4 ügyben magyarországi székhelyű pénzügyi szolgáltatók is egyezségi ajánlatot tettek, így az EGT területén élő magyar állampolgár fogyasztók által kezdeményezett határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogviták esetében is egyezséget jóváhagyó határozattal zárulhattak az ügyeik. Ebben az évben két esetben tett magyarországi székhelyű pénzügyi szolgáltató határon átnyúló ügyben egyezségi ajánlatot, melyek egyikét sem fogadta el a kérelmező, így a felek között egyezség sajnos nem jöhetett létre.

A kérelmezők a befektetési egységekhez kötött életbiztosítási szerződésekkel kapcsolatosan azt sérelmezték, hogy szerződéskötés előtt nem kaptak megfelelő tájékoztatást a költségekről és a szerződés éves indexálásáról, a szerződés költség- és díjszerkezete átláthatatlan volt számukra, illetve azt csak évekkel később ismerték meg. Sérelmezték továbbá, hogy szerződéskötéskor nem kaptak tájékoztatást arról, hogy a rendszeres díj „dinamizálásakor” a pénzügyi szolgáltató ugyanakkora költségelvonást foganatosít a díjnövekmény tekintetében, mint egy újonnan kötött szerződés esetén, valamint nem rendelkeztek információval befektetések állásáról, hozamáról sem. A pénzügyi szolgáltató az eljárások során a kérelmezők igényének jogosságát nem ismerte el, ugyanakkor az ügy békés megoldása érdekében minden esetben egyezségi ajánlatot tett. Az egyezségi ajánlatában vállalta, hogy a kérelmezők által a szerződésre befizetett díjakat visszatéríti és a szerződést megszünteti. A kérelmezők a pénzügyi szolgáltató egyezségi ajánlatát – egy kivételtől eltekintve – minden esetben elfogadták.

Az utazási biztosítási szerződések tekintetében a kérelmezők azt sérelmezték, hogy a külföldi biztosító kizárásra hivatkozott, nem ismerte el a káreseményt biztosítási eseményként vagy nem a szerződésben megállapított összegű biztosítási díjat fizette ki számukra. Az eljárás során a pénzügyi szolgáltató újra felülvizsgálta a káreseményt és egyezségi ajánlatot tett.

SEPA átutalással kapcsolatos egyik ügyben a kérelmező, aki egy Németországban lakó magyar állampolgár volt, a pénzügyi szolgáltatónál megbízást adott egy ingatlaneladásból származó nagyobb összegnek a németországi számlájára utalására. A SEPA átutalás azonban nem teljesült. Kérelmezőnk álláspontja szerint félretájékoztatták a bankfiókban az aktuális HUF/EUR árfolyammal kapcsolatban, emiatt nem valósult meg a tranzakció, valamint sérelmezte, hogy a tranzakció sikertelenségéről csupán napokkal később értesült, amikor már lényegesen rosszabb átváltási árfolyamon tudta volna a megbízást megadni. Erre tekintettel az átutalás körülményeinek kivizsgálását kérte, valamint kérte annak lehetővé tételét, hogy az eredeti megbízási napon érvényes HUF/EUR árfolyamon átutalhassa az összeget. Az eljárás során fény derült arra, hogy a megbízás napján nem volt elegendő fedezet a kérelmező bankszámláján az aznap érvényes HUF/EUR árfolyam alapján a SEPA átutalás kapcsolódó díját is beleszámítva, emiatt maga az átutalás sem teljesülhetett. A pénzügyi szolgáltató az eljárás során egyezségi ajánlatot tett, mely szerint amennyiben a kérelmező 30 napon belül új átutalási megbízást ad az eredeti EUR összeg átutalására és az ehhez szükséges fedezetet az aktuális árfolyamon átszámítva a számláján rendelkezésre bocsátja, úgy a pénzügyi szolgáltató az átutalás kapcsán a kondíciós lista alapján terhelte díjakat a terhelést követően utólagosan jóváírja. A kérelmező azonban nem fogadta el a pénzügyi szolgáltató egyezségi ajánlatát, így a felek között nem jött létre egyezség. Tekintettel arra, hogy a bankfiókban elhangzott kommunikációt utólag rekonstruálni nem lehet, lehetetlennek bizonyult az eljárás folytatása és az megszüntetéssel zárult.

#### A 2020. évben lezárt határon átnyúló ügyek eredménye



## V. Az Online Vitarendezési Platformon bonyolított ügyek

2020-ban a Testülethez összesen 4 kérelem érkezett az OVR platformon keresztül, mindegyik a biztosítási területet érintette. Három kötelező gépjármű felelősségbiztosítással, egy ügy vagyonbiztosítással volt kapcsolatos. A kötelező gépjármű felelősségbiztosítással kapcsolatos ügyekben egy kötelezés kiadására került sor, két további ügy várhatóan 2021. első negyedévében fog lezárulni. A vagyonbiztosítással kapcsolatos ügyben az eljárás megszüntetésére került sor tekintettel arra, hogy további bizonyítási eljárásra lett volna szükség ahhoz, hogy az ügyben a Testület döntést hozzon, azonban szakértő kirendelésére, széleskörű bizonyítási eljárás lefolytatására itt nincs lehetőség. A két lezárt ügy közül az elsőben az eljárási idő 87 nap, a másodiknál 162 nap volt. Ez utóbbi esetben a veszélyhelyzet megszűnésével összefüggő átmeneti szabályokról és a járványügyi készültségről szóló 2020. évi LVIII. törvény 159. § (2) bekezdése alapján, a Pénzügyi Békéltető Testület előtt a veszélyhelyzet megszűnésekor folyamatban lévő eljárásokban – ideértve az írásban folytatott és a szünetelő eljárásokat is – az ügyintézés határideje a befogadástól számított 180 nap. Az OVR platformon keresztül lefolytatott ügyek esetében az átlagos eljárási idő 124,5 nap volt.

A 2020. évben az első OVR Platformon keresztül lefolytatott és lezárt ügy vagyonbiztosítási szerződéssel volt kapcsolatos. Kérelmében a kérelmező előadta, hogy kárbejelentést tett viharkár miatt, mivel hatalmas vihar tombolt erős széllelökésekkel, ami letépte a biztosított ingatlan drótkerítéséről a belátásgátló hálót. Kérelmében előadta, hogy a háló és a rögzítéséhez használható gyorskötözők árát szeretné, ha megtérítené a szolgáltató. A szóban forgó háló nem egy vitorla, hanem egy olyan ritkán szőtt anyag, ami átengedi a levegőt, mely direkt erre a célra lett megtervezve. A pénzügyi szolgáltató válasziratában fenntartotta korábbi álláspontját az ügyben, mely szerint a biztosítási szerződés fedezete nem terjed ki a kivitelezési és tervezési hibákból eredő károkra, a belátásgátló felszerelése egy kerítésre nem felelt meg az építésügyi szabványoknak. Hivatkozott továbbá arra, hogy a drótokkal és gyorskötözővel rárögzített belátást gátló megoldások nem tekinthetők építménynek, sőt nem tekinthetők az építmény tartozékának vagy alkotórészének sem figyelemmel arra a tényre, hogy ezek nem tartósan rögzítettek és nemhogy erősítenék a kerítés funkcióját, inkább gyengítik azt, így fenntartotta azt az álláspontját, hogy biztosítási szolgáltatás ebben a vonatkozásban nem teljesíthető. A Testület a rendelkezésre álló adatok alapján nem tudott döntést hozni az ügyben mert mindezen a kérdések szakértői kérdéseknek minősülnek. A Testület az eljárást megszüntette, mert annak lefolytatása lehetetlennek bizonyult.

A második és az OVR Platformon keresztül lefolytatott és lezárt ügy kötelező gépjármű felelősségbiztosítással volt kapcsolatos. A kérelmező pénzügyi szolgáltatónál kötött kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződése díj nemfizetéssel megszűnt, majd néhány nappal később kérelmezőnk új kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási ajánlatot nyújtott be a pénzügyi szolgáltatóhoz. A BM adategyeztető nyilvántartása szerint a jármű másnap értékesítésre került. A kérelmező egy új gépjárműre új kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződést kötött ugyanazon pénzügyi szolgáltatónál, melyre tekintettel kérte a korábban megszerzett B04 bonus-malus fokozat átvezetését. A szolgáltató a bonus-malus átvezetést megtagadta arra hivatkozással, hogy arra a díj nemfizetéssel megszűnt szerződések esetén nincs lehetőség. A szolgáltató előadta, hogy eljárásrendje szerint a díj nemfizetéssel történt megszűnést követő újra kötés miatt számolt díjnak a kockázatviselés kezdetétől számított 8 napon belül be kell érkeznie a szolgáltatóhoz annak érdekében, hogy az ajánlat szerződéssé váljon. Nyilvántartását ellenőrizte, az adott összeg sem 8 napon belül, sem utána nem érkezett be, így az ajánlat automata rendszere által elutasításra került és nem vált szerződéssé. A rendelkezésre álló adatok alapján – tekintettel a díj nemfizetéssel történt megszűnésre – a bonus átvezetést elvégezni nincs lehetősége másik kötelező gépjármű felelősségbiztosításra. A rendelkezésre álló iratok alapján a Testület megállapította, hogy a kérelmező kötelező gépjármű-felelősségbiztosítása a gépjármű értékesítését megelőző napon létrejött és az értékesítés napján érdekmúlással szűnt meg. A rendelkezésre álló információk alapján a szerződés bonus-malus besorolása B04 volt. Erre tekintettel, a kérelmező által másik, új gépjárműre kötött szerződésre a B04 bonus-malus besorolás átvihető. A Testület kötelezte a pénzügyi

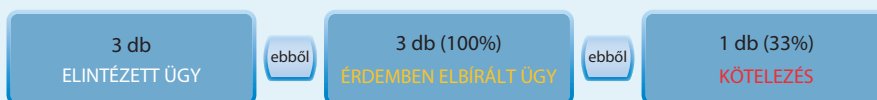
szolgáltatót, hogy a kérelmező új kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződésén, a megszerzett B04 bonus-malus besorolást vezesse át és a befizetett díjak ezen besorolás szerinti díjkorrekcióját végezze el.

Összefoglalva elmondható, hogy az online vitarendezés a pénzügyi szolgáltatások kapcsán felmerülő viták rendezésének egyszerű, hatékony, gyors és ingyenes formája, olyan alternatív megoldás a pénzügyi viták bíróságon kívüli rendezésére, melynek előnye, hogy földrajzi távolságtól függetlenül nyílik lehetőség a vitarendezésre. Ez a rendszer leegyszerűsíti és megkönnyíti a felek közötti, illetve a felek és az eljáró fórum közötti kommunikációt, ezáltal felgyorsítva a vitarendezés menetét, növelve a konfliktuskezelés hatékonyságát. A pénzügyi szektorban a biztosítási terület érintett leginkább az online szerződéskötések vonatkozásában. A jövőben azonban várható, hogy a többi pénzügyi ágazatban is emelkedni fog az online létrejövő szerződések száma és ezáltal az online vitarendezési ügyeké is.

A BREXIT az OVR Platformon keresztül benyújtott ügyeket is érinti. 2020. január 31-én az Egyesült Királyság kilépett az Európai Unióból. Az egyesült királyságbeli fogyasztók, pénzügyi szolgáltatók és alternatív vitarendezési fórumok a kilépésről rendelkező megállapodás keretében elfogadott átmeneti időszak végéig, azaz 2020. december 31-ig továbbra használhatták az online vitarendezési platformot.

2020. december 31. napját követően azonban az egyesült királyságbeli alternatív vitarendezési testületek nem fognak tudni hozzáférni az online vitarendezési platformhoz és nekik le fog kerülni a jóváhagyott vitarendezési testületek listájáról. Ennek következtében a platformon nem lehet többé egyesült királyságbeli fogyasztókat vagy pénzügyi szolgáltatókat érintő jogvitákat rendezni.

#### A 2020. évben lezárt online platformon keresztül érkezett ügyek eredménye



## VI. Az elszámolási ügyek

A Testület számára – jelentős mértékben lecsökkent esetszámban – de még 2020-ban is adtak feladatot az ügynevezett árfolyamrészre és az egyoldalú szerződésmódosításra vonatkozó törvényi elszámolással összefüggő pénzügyi jogviták.

Az év során négy ilyen jellegű (ebből egy ügy már előző évben beérkezett), az általánostól eltérő, speciális felülvizsgálati eljárást folyt. Ezzel a 2015. január 1. napja óta beérkezett és a törvényi elszámolással kapcsolatos ügyek száma az előző évi 16.807-ről 16.810-re emelkedett. Egy esetben a kérelem elkésett. A további három jogesetről elmondható, hogy azok nem előzmény nélküliek, az alapügyletek vonatkozásában a Testület, illetve a bíróság a megelőző években már érdemi döntést hozott.

A 151-es ügytípusban (elszámolás helyességének érdemi felülvizsgálata) két eljárás került lefolytatásra. Egyik esetben a bíróság kötelezte a Testületet arra, hogy új eljárásban, minden részletkérdés tekintetben pontos indokolással támassza alá korábbi, a kérelem megalapozatlanságát már megállapító döntését. A másik esetben a Testület korábban új elszámolás készítésére kötelezte a pénzügyi szolgáltatót, azonban az elkészített új elszámolás is korrekcióra szorult, ezért a Testület a feltárt és a kérelmező által megalapozottan kifogásolt, de ténylegesen csekély jelentőségű hibák kijavítására kötelezte a pénzügyi szolgáltatót. A pénzügyi szolgáltató a kötelezésnek eleget tett, az elszámolás számszaki végeredménye nem módosult, a fogyasztót kár nem érte.

A 153-as ügytípusban az elszámolás elkészítésének kötelezettség megállapítása tárgyában és a forintosítási kötelezettség kimondása érdekében egy eljárás folyt, melyben a Testület megállapította, hogy az adott ügylet vonatkozásában a pénzügyi szolgáltató nem volt köteles a forintosítást elvégezni.”

# Ábrák jegyzéke

1. ábra: Beérkezett kérelmek száma havi bontásban	20
2. ábra: Beérkezett kérelmek ügdtípus szerint	21
3. ábra: A kérelmek benyújtásának módja	21
4. ábra: Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodák által előkészített kérelmek	22
5. ábra: Beérkezett kérelmek megoszlási aránya a kérelmezők lakóhelye szerint régióként	22
6. ábra: A pénzügyi szolgáltatók típusai a kérelmekben	23
7. ábra: Ügdtípusok aránya szolgáltató típusonként	24
8. ábra: Az egyéb pénzügyi szolgáltatók	24
9. ábra: A kérelemmel érintett termékek szektoronként	25
10. ábra: A kérelemmel érintett termékek ügdtípusonként	25
11. ábra: A befogadási arány az általános ügyekben	26
12. ábra: A befogadási arány ügdtípusonként	26
13. ábra: Elutasítási okok az érdemi elbírálásra nem alkalmas ügyeknél ügdtípusonként	27
14. ábra: Ügdtípusok aránya a határozatoknál	29
15. ábra: Érdemben elbíralt ügyek eredménye ügdtípusonként	29
16. ábra: Megszüntetési okok a belföldi békéltetési és online ügyekben	30
17. ábra: Megszüntetési okok a méltányossági ügyekben	31
18. ábra: Megszüntetési okok a határon átnyúló ügyekben	31
19. ábra: Átlagos ügyintézési idő	33
20. ábra: Beérkezett pénzügyi ügyek	35
21. ábra: Lezárt pénzügyi ügyek ügdtípusonként	36
22. ábra: Beérkezett, hitel- és pénzkölcsönnyújtási ügyek	36
23. ábra: Beérkezett, pénzforgalmi szolgáltatási ügyek	48
24. ábra: Beérkezett, betétgyűjtéssel kapcsolatos ügyek	56
25. ábra: Beérkezett méltányossági ügyek a hitel- és pénzkölcsönnyújtást érintő termékeknél	61
26. ábra: Követeléskezelők ügyei a pénzügyi termékeknél	64
27. ábra: Tőkepiacot érintő beérkezett kérelmek	66
28. ábra: Tőkepiacot érintő lezárt ügyek ügdtípusonként	67
29. ábra: Beérkezett biztosítási ügyek	68
30. ábra: Lezárt biztosítási ügyek ügdtípusonként	69
31. ábra: Beérkezett, nem életbiztosítási ügyek	70
32. ábra: Beérkezett életbiztosítási ügyek	78
33. ábra: Beérkezett pénztári ügyek	80
34. ábra: Lezárt pénztári ügyek ügdtípusonként	81
35. ábra: Szolgáltatók a lezárt határon átnyúló ügyekben	84



## 1. SZÁMÚ MELLÉKLET

### A Pénzügyi Békéltető Testület Működési Rendje

#### 1. MŰKÖDÉSI ELVEK

A Pénzügyi Békéltető Testület (a továbbiakban: PBT vagy Testület) 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. Hatékonyság
5. Jogszerűség
6. Szabadság
7. Képviselet 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.hu/](http://www.mnb.hu/) bejelentés), 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 álláspontjaikat szóban és írásban is kifejezzék. A kérelmekkel érintett pénzügyi szolgáltatók együttműködésre kötelezettek. – MNB törvény 108.§

##### 4. Hatékonyság

A PBT eljárása gyors, az előtte folyó eljárásokban a hiánytalan kérelem beérkezésétől számított 75 napon belüli időpontra az eljáró tanács meghallgatást tűz és az eljárást 90 napon belül be is kell fejeznie. Ezt a határidőt a PBT elnöke ügyenként 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 fogyasztónak azt a jogát, hogy bírósághoz forduljon. A PBT ajánlásaival és kötelezést tartalmazó határozataival szemben a törvény biztosítja a jogorvoslat lehetőségét. – MNB törvény 116-117., 121-122. §

## 7. Képviselés lehetősége

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 osztályokból, valamint a hivatalból áll. A PBT elnöke képviseli a Testületet, gondoskodik annak jogszerű működéséről. A PBT elnökét a hivatalvezető helyettesíti.
2. A tagok osztályokba szerveződnek. Az osztályokat egy-egy tag, az osztályvezető irányítja. Az osztályvezetők szervezik az osztályok munkáját és felelősek azért, hogy a hivatal által az osztályra szignált ügyek határidőben és a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően elintéződjenek. Az osztályok tagjai a PBT tagjai, akik közül az osztályvezetők jelölik ki az osztályon belül az eljáró tanácsok tagjait konkrét ügyekben. Az eljáró tanácsok személyi összetétele nem állandó.

Az osztályvezetők 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 az osztály működése során szerzett tapasztalatokról;
- elkészítik az osztály szakmai munkájáról szóló összefoglalást, 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 szakértők, jogi előadó(k), a Testület sajtószerkesztője, az asszisztensek és a gyakornok(ok).

A hivatalvezető feladatai:

- ellátja az elnök helyettesítésével kapcsolatos feladatokat;
- vezeti a hivatalt, gondoskodik az adminisztratív feladatok időben történő ellátásáról, a szabadságok kiadásáról, a helyettesítések megszervezéséről;
- kiszignálja az ügyeket az osztályokra, lehetőség szerint gondoskodik az ügyteher egyenlő elosztásáról;
- működteti az ügynyilvántartó rendszert, vezeti az irattározást, 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;

- amennyiben a testület hatáskörének hiánya a kérelemből megállapítható, gondoskodik a kérelem elutasításáról vagy az ügyet az osztályra szignálja;
- gondoskodik jogszabályfigyelők készítéséről, szakmai és nyelvi képzések szervezéséről
- kapcsolatot tart más békéltető testületekkel, fogyasztóvédelmi hatósági szakterületekkel és az Ügyfélkapcsolati Információs Központtal.

### 3. HATÁSKÖR, ILLETÉKESSÉG

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 eljáráson 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 vagy az eljárást megszüntetik.
2. A PBT a hozzá beérkező méltányossági kérelmekkel is foglalkozik. Az ilyen kérelmek esetében egyezség létrehozatala érdekében közvetíti a pénzügyi szolgáltató és a kérelmező között. Egyezség hiányában az ügyet megszüntető határozattal lezárja.
3. Online pénzügyi fogyasztói jogvitákkal kapcsolatos kérelmeket a fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló európai parlamenti és tanácsi rendeletben (továbbiakban: OVR rendelet) meghatározott online vitarendezési platformon keresztül is benyújthatja a fogyasztó, a PBT ebben az esetben az OVR rendelet, valamint jelen Működési Rend 12. fejezetében foglaltak szerint jár el. Az OVR rendelet szövegét a Működési Rend 5. számú melléklete tartalmazza.
4. A PBT a kérelmező 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 jogviszonyból ered. Egyéb esetben megállapítja hatáskörének hiányát és a kérelmező egyidejű értesítése mellett az ügyet a lakóhelye szerint illetékes békéltető testületnek küldi meg.
5. A beérkezett kérelmeket hatáskör szempontjából a Hivatal is vizsgálhatja. Amennyiben a Testület hatáskörének hiánya a kérelem tartalma alapján hiánypótlás nélkül megállapítható, a kérelmet hatáskör hiányában elutasítja. Az elutasító határozatot a Testület elnöke vagy a hivatalvezető írja alá. Amennyiben a hivatalvezető az ügyet az osztályra szignálja, az osztályvezető által kijelölt tanács dönt a hatáskör kérdésében. A hatáskör vizsgálata eredményeképpen vagy érdemi eljárás indul vagy a kérelmet az eljáró tanács hatáskör hiányában elutasítja és a kérelmező egyidejű értesítésével – amennyiben ez megállapítható- a hatáskörrel rendelkező szervezetnek megküldi.
6. A Testület az ország egész területén illetékességgel rendelkezik.

### 4. AZ ELJÁRÓ TANÁCSOK

1. Az osztályvezetők az osztályokra 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 az osztályvezetők gondoskodnak. Az eljáró tanács kijelölését az osztályvezető 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 kijelölt tag tartós távolléte vagy akadályoztatása 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 tanácsstag, a másik tag vezeti a jegyzőkönyvet, vagy a tanács elnöke egyben az ügy előadója is.
3. A jegyzőkönyvvezető tanácsstag 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 kézbesítéséről.

#### 4. Az ügy előadójaként kijelölt tanácsstag:

- hatáskörvizsgálatot követően gondoskodik arról, hogy – hiánypótlás eredményeképpen vagy anélkül – a kérelem érdemben tárgyalható legyen;
- hatáskör hiányában 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 bármely tanácsstag aláírhatja;
- az értesítésben felszólítja a pénzügyi szolgáltatót a 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 továbbítja 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 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 az osztályvezetőknek, ha a meghallgatást a pénzügyi szolgáltató elmulasztja;
- továbbítja a kizárás iránti kérelmet a PBT elnökének, amennyiben a kérelem elkésett, jelzi ennek tényét, amennyiben a PBT elnöke helyt adott a kizárási kérelemnek, az eljáró tanács elnöke írásban értesíti a feleket az új tanácsstag kijelöléséről. Megnyitja a meghallgatást, megállapítja a megjelent személyek személyazonosságát, meggyőződik 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 befejezettnek nyilvánítja a meghallgatást;
- ismételten megnyitja a meghallgatást, ha a meghallgatás befejezését követően fontos körülmény, kérdés tisztázása végett nyilatkozatok beszerzése 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 is eljárhat. 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, melyben a kérelmező személyi vagy anyagi körülményeire tekintettel kéri a pénzügyi szolgáltatótól a szerződésben írt feltételeknél kedvezőbb teljesítés lehetőségének biztosítását, így különösen fizetési kötelezettségének mérséklését, elengedését, szerződésének módosítását, lezárását, illetve a szerződési feltételektől eltérő fizetés teljesítésének lehetőségét. A méltányossági ügyekben a Testület egyezség létrehozatala érdekében közvetít a pénzügyi szolgáltató és a kérelmező között, a létrejött egyezséget határozatával jóváhagyja, egyezség hiányában az ügyet megszüntető határozattal lezárja. A méltányossági eljárásban a fizetési meghagyásos, peres vagy bírósági végrehajtási eljárásban elbírált igények vitássá nem tehetők.

2. Az osztályvezető az osztályra szignált ügyekben vizsgálja, hogy az egyedüli testületi tagként történő eljárás feltételei fennállnak-e. Ha igen, az osztály tagjai közül kijelöli az egyedül eljáró testületi tagot. Az osztálybármely testületi tagja ilyen tagként kijelölhető. A kijelölést az osztályvezető a kijelölt tag akadályoztatása esetén megváltoztathatja. Az osztályvezető határozathozatal előtt bármikor elrendelheti, hogy az ügyben három-tagú tanács járjon el.
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. Az osztályvezető a hivatal vezetője által az osztályra szignált ügyekben nem jelölhet ki olyan eljáró tanácsot, amelynek valamely tagja vagy a tag Polgári Törvénykönyv szerinti közeli hozzátartozója az ügyben érintett vagy érdekelt, vagy a kérelemmel érintett szervezet egy olyan pénzügyi szolgáltató, amelynél a tag közös háztartásban élő közeli hozzátartozója alkalmazott vagy vezető tisztségviselő, így igazgatósági vagy felügyelő bizottsági tag (hozzátartozói összeférhetlenség).
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 összeférhetlenség vagy az elfogultság fennállta ellenére kijelölés történne, annak észlelésétől számított 1 munkanapon belül az érintett tag köteles ezt írásban, az osztályvezetővel és a PBT elnökével közölni, az osztályvezető 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 osztályvezetőjének jelenlétében történő meghallgatását követően. Ha a kizárási kérelem alapos, a PBT elnöke felkéri az osztályvezetőt, hogy az ügyben másik tanács tagot jelöljön ki. Az új tanács tag kijelöléséről 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, egyéb törvényes úton rendezheti.

## 7. A KÉRELMEK ELŐTERJESZTÉSE, VIZSGÁLATA ÉS A VÁLASZIRAT

1. Az általános békéltetési eljárásra irányuló kérelmet az 1. sz. melléklet a) szerinti 150. formanyomtatványon kell, a méltányossági kérelmet az 1. sz. melléklet b) szerinti 180. formanyomtatványon lehet írásban és eredeti példányban postai úton vagy elektronikus formában ügyfélkapun, illetve az online úton megkötött szerződések esetében az OVR rendelet szerinti online vitarendezési platformon keresztül benyújtani. A Testület a kérelmező részére az általa választott kommunikációs úton kézbesíti az iratokat, így postai úton kezdeményezett eljárásban postai kézbesítés útján és annak szabályai szerint, ügyfélkapun keresztül benyújtott kérelemmel indult eljárásban az ügyfélkapun a kérelmező tárhelyére. Amennyiben a kérelmező az eljárás során a kapcsolattartás módját meg kívánja változtatni, ilyen igényét ügyfélkapun keresztül, az 1. sz. melléklet c) szerinti 200. formanyomtatvány használata által jelezheti, más módon érkező kérelem nem lesz teljesíthető. A Testület e-mailben csak a kérelmező által előterjesztett, a kérelem visszavonására vonatkozó nyilatkozat és a kérelmező azon nyilatkozatát fogadja, mely által hozzájárul az eljárás írásban történő további lefolytatásához vagy ehhez nem járul hozzá és tudomásul veszi az eljárás szünetelését.

A beérkezett kérelmet az ügyben eljáró tanács megvizsgálja. Ha a kérelem nem felel meg a törvényben foglaltaknak, az eljáró tanács a kérelmet – annak beérkezésétől számított 15 munkanapon belül – a hiányok megjelölése mellett és 8 napos határidő biztosításával a kérelmezőnek hiánypótlásra visszaküldi. A kérelem hiányos, ha nem tartalmazza

- a) a kérelmező nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,
- b) a kérelmező által kezdeményezett jogvitával érintett pénzügyi szolgáltató nevét, székhelyét,
- c) a kérelmező álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,
- d) a kérelmező nyilatkozatát a vitás ügy rendezésének megkísérléséről,
- e) az elutasított panaszt és az elutasítást tartalmazó iratot
- f) a kérelmező nyilatkozatát arra nézve, hogy az ügyben közvetítői eljárást vagy polgári peres eljárást nem indított,
- g) a döntésre irányuló indítványt,
- h) azokat az okiratokat, illetve azok másolatát, kivonatát, melyek tartalmára a kérelmező bizonyítékként hivatkozik,
- i) a polgári jog szabályai szerinti teljes cselekvőképességgel rendelkező képviselő teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt meghatalmazását, ha a kérelmező meghatalmazott útján kíván eljárni,
- j) amennyiben a kérelemhez különleges adat is kapcsolódik, a kérelmező nyilatkozatát arra nézve, hogy kérelme benyújtásával egyidejűleg különleges adata tekintetében hozzájárul ezek kezeléséhez és átadásához az MNB törvény rendelkezései szerint,

Amennyiben az elektronikus adathordozón vagy elektronikus úton benyújtott kérelem vagy mellékletei nem felelnek meg a Magyar Nemzeti Banknál hatályban lévő bankbiztonsági, technológiai követelményeknek vagy az adatok kezelését, nyomtatását jelentősen megnehezítik vagy az lehetetlen, az eljáró tanács – elutasítás vagy az adott iratok mellőzésének terhével – felhívhatja a Kérelmezőt az elektronikus adathordozón benyújtott iratok papír alapon történő benyújtására.

2. Az ügyben eljáró tanács az eljárás megindulásától számított 8 napon belül megvizsgálja a kérelmet annak megítélése érdekében, hogy az a Testület hatáskörébe tartozik-e. Nincs hatáskör a kérelem elbírálására, ha

- a) a kérelmet benyújtó nem minősül fogyasztónak,
- b) a kérelmet nem pénzügyi szolgáltatóval szemben nyújtották be,
- c) a kérelmet követeléskezelővel szemben nyújtották be, de a követelés alapjául szolgáló jogviszony nem pénzügyi szolgáltatásra irányult,
- d) 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 Testületnek 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.

3. Az eljáró tanács meghallgatás tűzése nélkül elutasítja a kérelmet, ha

- a) a kérelem benyújtását nem előzte meg a kérelmező kezdeményezésére panaszának kivizsgálása vagy a kérelmező korábban nem élt eredménytelen méltányossági kérelemmel az érintett szolgáltatónál,
- b) a panasz elutasítására nem került sor,



- c) a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt per van folyamatban vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak, továbbá, ha korábban a Testület előtt eljárást indítottak és az döntéssel befejeződött, kivéve, ha ezen korábbi eljárásban a kérelmet a hiánypótlás nem vagy nem megfelelő teljesítése miatt utasították el, vagy a kérelmező a kérelmét visszavonta, vagy a felek közösen kérték az eljárás megszüntetését,
- d) az ügyben olyan büntetőeljárás van folyamatban, amelyben a fogyasztó polgári jogi igényének érvényesítését is kéri, vagy a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt fizetési meghagyás kibocsátására került sor, vagy a felek közvetítői eljárást indítottak,
- e) a hiánypótlásra adott határidő eredménytelenül telt el,
- f) a kérelem a hiánypótlást követően sem bírálható el,
- g) a jogvita komolytalan jellegű, azaz a kérelmező olyan tartalmú nyilatkozatot tesz vagy magatartást tanúsít, amely nyilvánvalóan nem a jogvita érdemi rendezésére irányul, és egyértelműen alkalmatlan az eljárás megindítására,
- h) a jogvita zaklató jellegű, azaz a beadvány hangvétele, a fél nyilatkozata, magatartása
- i) jó erkölcsbe ütköző, durva, személyeskedő,
- j) a Testület nem rendelkezik hatáskörrel a vita (kérelem) elbírálására.

Az eljáró tanács a kérelmet meghallgatás tűzése nélkül elutasíthatja, ha azt a kérelmező nem a kérelem nyomtatványon nyújtotta be, továbbá a kérelem mellékleteit papír alapon felhívásra sem csatolta.

4. Az eljárási határidők a hiánytalan kérelem beérkezésének napjától számítanak. Ha elutasításra nem kerül sor, az eljáró tanács elnöke a meghallgatás kitűzött időpontjáról, helyéről vagy a meghallgatás mellőzésének kezdeményezéséről, azaz írásbeli eljárás lefolytatására tett javaslatáról a feleket a kérelem másolatának egyidejű megküldésével időben és írásban értesíti. Ha az eljárás írásbeli lefolytatására nem tesz javaslatot, az értesítésben az eljárás megindulásától számított 75 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.

A meghallgatás mellőzéséhez, az eljárás írásban történő lefolytatáshoz mindkét fél írásbeli hozzájárulása szükséges. Az eljáró tanács elnöke a felek meghallgatáson tett hozzájáruló nyilatkozata alapján is elrendelheti az eljárás írásban történő további lefolytatását. Ha felek a meghallgatás előtt nem járulnak hozzá az eljárás írásbeli lefolytatásához és valamelyik fél a meghallgatáson nem jelenik meg, az eljáró tanács a meghallgatás megtartását követően a felek előzetes hozzájárulása nélkül is lefolytathatja az eljárást írásban. Az írásban lefolytatott eljárásban az eljáró tanács a felek hozzájárulása nélkül a határozat meghozataláig meghallgatást tűzhet ki.

Rendkívüli helyzetben, indokolt esetben és kivételesen a Testület elnöke dönthet úgy, hogy a felek hozzájárulása hiányában vagy akarata ellenére is a folyamatban lévő eljárások további folytatása írásban történjen.

5. Amennyiben a kérelem benyújtását követően a kérelmező elhalálozik, úgy az eljáró tanács az eljárást határozatával megszünteti. A kérelmező jogutódja jogerős hagyatékátadó végzés vagy öröklési bizonyítvány birtokában jogosult új eljárást indítani.

Amennyiben a kérelem benyújtását követően a pénzügyi szolgáltató személyében jogutódlás történik, úgy az eljárás – külön panasz eljárás lefolytatása nélkül – a jogutód pénzügyi szolgáltató bevonásával folytatódik tovább, melyről a tanács az érintetteket értesíti. A jogutódlást bármelyik érintett szolgáltató bejelentheti. Az eljáró tanács rövid határidő megjelölésével felhívja a jogutód pénzügyi szolgáltatót nyilatkozatának megtételére. Ugyanezen szabályok szerint lehet eljárni akkor is, ha a Kérelmező a kérelem benyújtását követően értesül a pénzügyi szolgáltató személyében bekövetkezett jogutódlásról.

6. A pénzügyi szolgáltatók beadványaikat az e célra szolgáló elektronikus úton keresztül űrlapok használatával nyújthatják be. A Testület a nekik szóló értesítéseket, felhívásokat, döntéseket az Elektronikus Ügyintézés Hiteles Tárhely (EÜHT) postaládába kézbesíti. A tárhelyre történő elhelyezésről a szolgáltatók e-mailben értesítést kapnak. Átvétel hiányában a kézbesítési tárhelyen történt elhelyezést követő 11. munkanapon a Testület az iratot kézbesítettnek tekinti. A pénzügyi szolgáltatók az MNB törvény 108. § szerinti írásbeli válaszirataikban az esetleges üzleti titkot tartalmazó és bizalmasan



kezelendő információt jelentő tartalmat kötelesek egyértelműen megjelölni, továbbá az ezt tartalmazó okiratot vagy adatot külön beadványként csatolni.

7. A méltányossági kérelmek a 180. nyomtatvány használatával, valamint kézzel vagy géppel írt szabadszöveges beadványként is előterjeszthetők.

A méltányossági kérelemnek tartalmaznia kell

- a) a kérelmező nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,
- b) az érintett pénzügyi szolgáltató nevét, székhelyét,
- c) a méltányossági kérelem alapjául szolgáló személyi és anyagi körülmények megjelölését, és ha van, az azokat alátámasztó bizonyítékokat,
- d) a kérelmező nyilatkozatát a méltányossági igénye rendezésének megkísérléséről a pénzügyi szolgáltatónál,
- e) az elutasított méltányossági kérelmet és az elutasítást tartalmazó iratot, vagy a kérelmező arra vonatkozó nyilatkozatát, hogy a pénzügyi szolgáltató a benyújtást követő 30 napon belül nem válaszolt a méltányossági kérelmére,
- f) a méltányossági igény teljesítésére vonatkozó indítványt,
- g) azokat az okiratokat, illetve azok másolatát, kivonatát, melyek tartalmára a kérelmező hivatkozik,
- h) a polgári jog szabályai szerinti teljes cselekvőképességgel rendelkező képviselő teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt meghatalmazását, ha a kérelmező meghatalmazott útján kíván eljárni,
- i) amennyiben a kérelemhez különleges adat is kapcsolódik, a kérelmező nyilatkozatát arra nézve, hogy kérelme benyújtásával egyidejűleg különleges adata tekintetében hozzájárul ezek kezeléséhez és átadásához az MNB törvény rendelkezései szerint,
- j) a kérelmező nyilatkozatát arra vonatkozóan, hogy ugyanabból a ténybeli alapból, ugyanazon jog iránt korábban nem terjesztett elő méltányossági kérelmet.

## 8. ELJÁRÁS A MAGYAR NEMZETI BANK ÉPÜLETEIBE BELÉPÉSI TILALOMMAL JÁRÓ VESZÉLYHELYZET IDŐTARTAMA ALATT

Amennyiben a Magyar Nemzeti Bank elnöke a Magyar Kormány által kihirdetett veszélyhelyzet időtartama alatt belépési tilalmat ír elő az MNB épületeibe, az eljárások csak írásban folyhatnak.

Az eljárás írásban történő lefolytatáshoz a felek beleegyezésére – ha jogszabály másként nem rendelkezik – nincs szükség. A belépési tilalom megszűntével az eljárás az általános szabályok szerint folytatandó le. Az eljárás folytatásról a feleket értesíteni kell.

## 9. A MEGHALLGATÁS

1. Az eljáró tanácsok meghallgatásait a Magyar Nemzeti Bank 1133 Budapest, Váci utca 76. (Capital Square) épület földszintjén található tárgyaló helyiségeiben tartják. Meghallgatások minden munkanapon vannak, ezek időpontját és pontos helyét egymás között elosztva az osztályvezetők 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 üggyel összefüggő kérdésfeltevésre vagy tényelőadásra 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. A személyi adatokat a jegyzőkönyvben az eljáró tanács a meghallgatás elején rögzíti, a személyi okmányokat haladéktalanul visszaadja, a képviseleti jogot igazoló okiratot a jegyzőkönyvhöz csatolja, továbbá mindezeket

a jegyzőkönyvben is rögzíti. Ha valamelyik fél a meghallgatáson nem jelent meg, a fél értesítésére vonatkozó tértivevény alapján meg kell állapítani, hogy 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.

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 a kérelmező kérelmére bírósági végrehajtásnak van helye,

c) a szolgáltató által tett általános vagy az adott ügyre vonatkozó eseti alávetésről és ennek jogkövetkezményeiről,

d) a jogszabályi alávetésről és ha ez az adott ügyben alkalmazandó, ennek jogkövetkezményeiről,

e) arról, hogy az eljárás nem érinti az igények bírósági úton való érvényesíthetőségét.

7. Az összességében nem meghatározható, valamint cselekmény megtételére vagy attól való tartózkodásra irányuló igényeket az eljáró tanács nulla forintba szólóként értékeli.

Ha a kérelmező egy eljárásban egy jogviszonyból eredő több igényét vagy több jogviszonyból eredő igényeit érvényesíti, az MNB tv. 113.§ (2) bekezdés szerinti értékhatár megállapításakor – a járulékok figyelmen kívül hagyásával – az előterjesztett igények együttes értékét kell figyelembe venni.

Ha a kérelem előre, vagy pontosan meg nem határozható összegű (így különösen kamattal, egyéb időszakonként felszámítandó összeggel kapcsolatos) követelésre irányul, vagy ezeket vitatja, az alávetés alkalmazásánál a kamat vagy más igény egy naptári évi összege irányadó.

8. 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 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 kézbesíti.

9. 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 esetében), az eljáró tanács elnöke rövid szünetet rendelhet el abból a célból, hogy az egyezségkötéshez szükséges jóváhagyást a fél vagy képviselője rövid úton beszerezze.

10. 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.
  
11. A feleknek a meghallgatáson előterjesztett közös kérelmére vagy a jelen lévő fél kérelmére a meghallgatás kivételesen fontos okból – így különösen a felek egyezsége való törekvése miatt – az új meghallgatás időpontjának egyidejű kitérésével 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.
  
12. 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 méltányossági kérelem alapján indult eljárás kivételével – 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.
  
13. Az eljáró tanács tagjai zárt tanácskozáson döntenek arról, hogy egyezség hiányában ajánlást, kötelezést vagy eljárást megszüntető határozatot hoznak. 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.

Amennyiben a határozathozatalra az eljárás írásbeli lefolytatása keretében kerül sor, úgy a határozat kihirdetése postai vagy elektronikus kézbesítés útján történik azzal, hogy a kihirdetés időpontja a határozat meghozatalának napja.

14. A kötelezést tartalmazó határozat vagy az ajánlás írásba foglalásáról és kézbesítéséről az eljáró tanács gondoskodik. Az írásba foglalt ajánlás vagy kötelezést tartalmazó határozat rendelkező részének tartalmaznia kell a rövid, tömör döntést.

Amennyiben a kérelem arra irányul, hogy az eljáró tanács állapítsa meg, hogy a kérelmező nem tartozik valamely követeléssel úgy az ajánlás vagy a kötelezés rendelkező részében megjelöli azon követelést melynek megfizetésére nem köteles a kérelmező, továbbá felhívja a pénzügyi szolgáltatót, hogy 15 napon belül állítson ki olyan tartalmú nyilatkozatot és küldje meg a kérelmező részére, amely szerint a kérelmező felé nem érvényesíti a megjelölt követelést. Az ajánlásnak és a kötelezést tartalmazó határozatnak tartalmaznia kell továbbá

- 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 fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse,
- g) tájékoztatást arról, hogy határozattal szemben milyen jogorvoslatnak van helye,
- h) az írásba foglalás időpontját,
- i) a kötelezést tartalmazó határozatban a költségekről és annak viseléséről való döntést,
- j) a pénzügyi szolgáltató önkéntes teljesítése elmaradásának lehetséges jogkövetkezményeiről való tájékoztatást.

15. 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 folytatására az eljáró tanács megítélése szerint bármely okból – ideértve a kérelem megalapozatlanságát is – nincs szükség,
- e) a jelen Működési Rend 7. fejezet 3. és 5. pontjában foglalt valamely körülmény tudomására jut.

16. 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 (anyja 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 ajánláson és a kötelezésen kívül az eljáró tanács bármely határozata jegyzőkönyvbe is foglalható.

Az eljáró tanács tagjai vagy a felek a nyilatkozat megtételekor kérhetik, hogy bizonyos nyilatkozataik szó szerint kerüljenek a jegyzőkönyvbe. A meghallgatás befejezését megelőzően a felek megtekinthetik az elkészült jegyzőkönyvet és egy alkalommal a saját nyilatkozataikra észrevételt tehetnek, arra 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 tanácstag rávezeti az iktatószámot, majd egy-egy példányt kézbesít a jelen lévő felek részére. A távollévő fél részére a jegyzőkönyvet kézbesíteni kell.

17. A jogszabályi alávetésen alapuló kötelezést tartalmazó határozat elleni ellentmondást határidőben beérkezettnek kell tekinteni, ha az ellentmondás előterjesztésére nyitva álló határidő utolsó napján a pénzügyi szolgáltató ajánlott levélként azt postára adja a 15. fejezetben meghatározott címre.

## 10. 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, írásbeli kérelemmel fordulhat a PBT elnökéhez annak érdekében, hogy a törvényes lehetőségével élve az eljárási határidő meghosszabbítását engedélyezze. Ha a PBT elnöke a kérelemnek helyt ad, az eljárást úgymint egy alkalommal 30 nappal meghosszabbíthatja.

## 11. 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-Net-ben 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-Net-ben 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 úgymint egy alkalommal 90 nappal hosszabbíthatja meg.

## 12. ELJÁRÁS AZ ELSZÁMOLÁSSAL ÉS A SZERZŐDÉSMÓDOSULÁSSAL KAPCSOLATOS ÜGYEKBEN

1. Az elszámolási és szerződés módosulással kapcsolatos ügyekre 2014. évi XXXVIII. törvény, a 2014. évi XL. törvény, valamint a 2014. évi LXXVII. törvény szabályai irányadók. Ezekben az ügyekben a Működési Rend szabályait a jelen fejezetben foglalt eltérésekkel kell alkalmazni.
2. Az elszámolással és a szerződés módosulással kapcsolatos ügyek (a továbbiakban: elszámolási ügy) alatt azokat a jogvitákat kell érteni, melyekben a kérelmező a Működési Rend mellékletét képező 151. sz., 152. sz. és 153. sz. nyomtatványokban meghatározott kérelmek elbírálását kéri. A döntésre irányuló kérelem csak a nyomtatványokon meghatározott

kérelmekre terjeszthető elő. Amennyiben a kérelmező kérelme más tárgykörökre is kiterjedne, azt az eljáró tanács úgy tekinti, mintha azt a kérelmező elő sem terjesztette volna és ezekben döntést nem hoz.

3. A kérelmező a pénzügyi szolgáltató panaszt elutasító levele kézhezvételétől számított 30 napon belül fordulhat kérelemmel a Testülethez vagy akkor, ha panaszára a pénzügyi szolgáltató 60 nap elteltével nem válaszolt. Amennyiben a kérelem benyújtásában akadályoztatva volt, az akadály megszűnésétől számított 30 napon belül, de legkésőbb a panasz elutasítása kézbesítésétől számított 6 hónapon belül kezdeményezhet eljárást. Az akadályoztatás tényét és az akadály megszűnését a kérelmezőnek igazolnia kell.
4. A nyomtatványok használata kötelező. Amennyiben a kérelmező nem megfelelő és e célra rendszeresített nyomtatvány(ko)n terjeszti elő kérelmét vagy a nyomtatvány hiányosan lett benyújtva, az eljáró tanács a hiányok megjelölése mellett és 8 napos határidő biztosításával felhívja a Kérelmezőt, hogy a megfelelő nyomtatványon a hiányok pótlásával nyújtsa be kérelmét. A kérelem hiányos, ha a nyomtatvány minden szükséges rovata nem kerül kitöltésre, ha a kérelmező nem csatolja a nyomtatványon megjelölt vagy egyébként, az eljáró tanács által a hiánypótlásban bekért melléleteket vagy felhívásra nem nyilatkozik és ezen körülmény az eljáró tanács megítélése szerint az eljárás lefolytatását, az ügy érdemi elbírálását nem teszi lehetővé.
5. Egy elszámolási ügyben több kérelmező is lehet. Amennyiben a vitatott elszámolás alapjául szolgáló szerződésben egyenél több hitelfelvevő kötelezett szerepel, a kérelmet az elszámolás címzettje és a címzettként nem szereplő, de az elszámolás vitatására jogosult egyszerre vagy külön-külön is előterjesztheti.
  - a) Amennyiben bármely elszámolás vitatására jogosult eltérő időpontban nyújt be kérelmet és indít eljárást, a korábban indított, folyamatban lévő eljárást az eljáró tanács a később indult eljárással egyesíti és a továbbiakban az eljárási határidőket az egyesítés időpontjának alapulvételével számolja.
  - b) Amennyiben bármely elszámolás vitatására jogosult olyan elszámolási ügyben nyújt be panaszt a pénzügyi szolgáltatóhoz, amely miatt a Testület eljárása folyamatban van és erről a Testületet értesíti vagy ezen tény az eljáró tanács tudomására jut, akkor az ezen elszámolással érintett folyamatban lévő ügy(ek)et az eljáró tanács felfüggeszti. A felfüggesztés időtartama az eljárási határidőbe nem számít bele. Amennyiben a felfüggesztés törvényi feltételei már nem állnak fenn, az eljáró tanács folytatja az eljárást.
6. A felek az eljárásban hatásköri kifogást nem terjeszthetnek elő.
7. Az eljáró tanács elutasítja a kérelmet és az eljárást megszünteti, ha
  - a) az ügy nem tartozik az 1. pontban megjelölt jogszabályok hatálya alá,
  - b) kérelem benyújtását nem előzte meg a kérelmező kezdeményezésére panaszának kivizsgálása az érintett szolgáltatónál,
  - c) panasz elutasítására nem került sor a törvényben megállapított határidőben,
  - d) kérelem elkésett,
  - e) a kérelmező a hiánypótlást nem teljesítette,
  - f) kérelem a hiánypótlást követően sem bírálható el,
  - g) a kérelmező a kérelmet visszavonja,
  - h) a kérelmező és a pénzügyi szolgáltató együttesen kéri az eljárás megszüntetését,
  - i) a kérelem megalapozatlan,
  - j) forintosítás mellőzésére irányuló kérelem esetén az adóstarsak bevonása sikertelen
  - k) bármely kérelmező ugyanazon ok miatt nyújt be kérelmet, amely okkal kapcsolatban a Testület már döntést hozott ugyanazon elszámolással kapcsolatban,
  - l) a pénzügyi szolgáltató új elszámolást készített, amellyel szemben önálló jogorvoslatnak van helye
8. Az eljáró tanács a kérelmet és melléleteit másolatban vagy elektronikus úton, szükség szerint a meghallgatásról szóló értesítéssel együtt megküldi a pénzügyi szolgáltatónak azzal, hogy válaszirátát 15 napon belül terjessze elő és közvetlenül a kérelmezőnek is küldje meg. A pénzügyi szolgáltatót felszólítja továbbá, hogy nyilatkozzon a kérelmező igényének jogosságáról és elektronikus adathordozón a megjelölt formátumban és módon küldje meg a fogyasztóval közölt elszámolást, forintosításra vonatkozó tájékoztatást és az annak alapjául szolgáló adatokat, illetve egyezségi ajánlata esetén azt részletesen közölje.



9. Az eljárás során keletkező iratokat – amennyiben az érintett fél ehhez hozzájárul – az eljáró tanács elektronikus vagy más egyéb úton is megküldheti. A gyorsabb ügyintézés érdekében a pénzügyi szolgáltatók valamennyi kérelmezőjük vonatkozásában jogosultak kérni a postai úttól eltérő kézbesítést a Testület hozzájárulásával.
10. A kérelmeket a Testület háromtagú tanácsban és írásbeli eljárásban bírálja el, de az eljáró tanács döntése szerint meghallgatást tarthat. Az eljáró tanács kijelölése az ügy érdemi elbírálása előtt megtörténik.
11. Írásbeli az eljárás abban az esetben, ha az eljáró tanács az ügyben meghallgatást nem tart. Az írásbeli eljárás szabályai a meghallgatás tartásával folytatott eljárás szabályaival egyeznek meg az alábbi eltérésekkel:
- a) az eljáró tanács írásban tájékoztatja a feleket az eljárás megindulásáról,
  - b) a döntést megelőzően az eljáró tanács
    - i) legalább 8 napos határidő tűzésével felhívja az érintett felet, hogy tegyék meg érdemi nyilatkozataikat, ellenkező esetben az ügyben határozatot hoz; és/vagy
    - ii) közli a határozathozatal legkésőbbi időpontját; a felhívásban vagy a közlésben megjelölt határidőn túl érdemi nyilatkozat nem terjeszthető elő.
12. Ha az eljáró tanács meghallgatást tart, a meghallgatás időpontját az eljárás megindulásától számított 75 napon belüli időpontra tűzi ki, a felek annak módosítását nem kérhetik. Amennyiben a kitűzött határnapot megelőzően a felek között egyezség születik és az erről szóló aláírt okiratot a pénzügyi szolgáltató az eljáró tanács részére megküldi, az eljáró tanács az írásbeli egyezség kézhezvételét követő 15 napon belül az egyezséget jóváhagyja, amennyiben az megfelel a jogszabályoknak, és a meghallgatást mellőzi.
13. Az eljáró tanács csak egy meghallgatást tart. A meghallgatás nem nyilvános, az eljáró tanács a felek és a felek képviselőin kívül más személyeknek a tárgyaló teremben történő tartózkodását megtilthatja. Az eljáró tanács jogosult a meghallgatáson halk tanácskozással – a felek jelenlétében – döntést hozni. A meghallgatáson kép- vagy hangfelvétel nem készíthető.
14. A meghallgatásról írásbeli jegyzőkönyv készül, egyéb rögzítő eszköz használatát az eljáró tanács elnöke engedélyezheti. A jegyzőkönyvet az eljáró tanács egy tagja készíti és írja alá. A jegyzőkönyv az alábbiakat rögzíti:
- a) a felek és képviselőik nevét, kérelmező személyazonosító adatait (születési helye és ideje, személyazonosító okmányának száma), lakóhelyét (tartózkodási helyét), a pénzügyi szolgáltató székhelyét,
  - b) az eljárási jogokra és kötelezettségekre vonatkozó tájékoztatás megtörténtét, az elhangzott figyelemfelhívásokat,
  - c) az egyezségkötés megkísérlését, egyezségkötés esetén annak rögzítését,
  - d) a felek nyilatkozatait egy-egy mondatban,
  - e) az eljáró tanács elnökének a meghallgatás vezetésével kapcsolatos nyilatkozatait, figyelmeztetéseit,
  - f) a meghozott határozat kézbesítésére vonatkozó tényeket.
- A meghallgatás befejezését megelőzően a jegyzőkönyvet vezető tanács tag ismerteti az elkészült jegyzőkönyvet és a felek arra észrevételt tehetnek. A véglegesített jegyzőkönyvre rávezeti az iktatószámot. A jegyzőkönyv kézbesítése vagy a meghallgatáson az eredeti okirat felek részére történő átadással, vagy postai úton és papíralapon, vagy elektronikus úton és formában történhet. Az eljáró tanács határozatát a meghallgatási jegyzőkönyvbe is belefoglalhatja, ebben az esetben a jegyzőkönyvet valamennyi tanács tag aláírja.
15. Az eljáró tanács az ügyben egyezséget hagy jóvá vagy kötelezést tartalmazó határozatot hoz, vagy a kérelmet elutasítja és az eljárást megszünteti. A kötelezést tartalmazó határozat a pénzügyi szolgáltatót akkor is kötelezi, ha sem általános, sem eseti alávétési nyilatkozatot nem tett.
16. A kötelezésről rendelkező határozatnak tartalmaznia kell:
- a) a kérelmező nevét, lakóhelyét vagy levelezési címét, születési helyét, idejét,
  - b) a kérelmező által kezdeményezett jogvitával érintett pénzügyi szolgáltató nevét, székhelyét,
  - c) a jogvita rövid összefoglalását vagy utalást a kérelem és a válaszirat tartalmára,
  - d) az eljáró tanács döntését,
  - e) az alkalmazott jogszabályok megjelölését,



- f) a jogorvoslat lehetőségéről szóló tájékoztatást,
- g) az írásba foglalás időpontját.

17. A Testület eljárása ingyenes, az eljárással kapcsolatban esetlegesen felmerült fogyasztói költségek megtérítésére nincs mód, ilyen irányú kérelem nem terjeszthető elő.
18. A Testület a kötelezést tartalmazó határozatait nem hozza nyilvánosságra.
19. A Testület döntése ellen bármely fél jogorvoslatot kezdeményezhet. Az e célból indított bírósági nem peres eljárás lefolytatása iránti kérelmet közvetlenül a Testülethez kell benyújtani, de az ügyben érintett fogyasztó lakóhelye szerint illetékes törvényszék székhelyén működő járásbíróságnak, Budapesten lakóhellyel rendelkező fogyasztó esetében a Pesti Központi Kerületi Bíróságnak kell címezni. A hivatal a kérelmet az ügy irataival együtt terjeszti fel az illetékes bírósághoz.

### **13. ELJÁRÁS AZ ONLINE PÉNZÜGYI FOGYASZTÓI JOGVITÁKKAL KAPCSOLATOS ÜGYEKBEN**

1. Amennyiben a Pénzügyi Békéltető Testület beleegyezett, hogy az online vitarendezési platformon keresztül továbbított jogvita kapcsán alternatív vitarendezési eljárást folytat, az online pénzügyi szolgáltatási tevékenységgel összefüggő fogyasztói jogviták esetén a jelen működési rendben foglalt szabályokat az ebben a fejezetben foglalt eltérésekkel kell alkalmazni. Amennyiben a Testület nem egyezik bele a jogvita online vitarendezési platformon keresztül történő rendezésébe, abban az esetben a meghallgatásos eljárás szabályait kell alkalmazni.
2. Az online vitarendezési eljárás írásban zajlik az erre a célra rendszeresített platformon keresztül, az eljárás megindításáról a tanács értesítést küld a felek részére. Nem kerül sor meghallgatás tartására, kivéve, ha azt bármelyik fél kéri és ahhoz a másik fél hozzájárul, vagy eljáró tanács a körülmények mérlegelése folytán meghallgatás tartását kezdeményezi és ahhoz mindkét fél hozzájárul. Amennyiben meghallgatás tartására kerül sor, úgy az eljárás az erre irányuló kérelem beérkezését követően az általános szabályok szerint folytatódik.
3. 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. Az eljáró tanács az online vitarendezési platformon keresztül megküldött dokumentumok átvételéről igazolás küldését kérheti a felektől.
4. Az eljáró tanács a jogorvoslattal megtámadható határozatát haladéktalanul postai úton is kézbesíteti a felek részére, a jogorvoslatra nyitva álló határidők a postai kézbesítéstől számíthatódnak.
5. A jelen fejezetben nem szabályozott kérdésekben a Működési Rend általános szabályai megfelelően irányadóak.

### **14. 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 összgezést készít.
2. Ha a PBT valamely ajánlásának hatályon kívül helyezését bíróság előtt kérték, az ajánlás a 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.

## 15. ELJÁRÁSI SZÜNET

1. 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.
2. Az eljárási szünetek pontos idejét, kezdő és záró időpontját a PBT elnöke az eljárási szünet kezdetét megelőzően legalább egy hónappal a PBT honlapján közzéteszi.”

## 16. ELÉRHETŐSÉGEK

### A Testület elérhető:

Saját honlapján: [www.mnb.hu/bekeltetes](http://www.mnb.hu/bekeltetes)

Személyesen: az MNB központi ügyfélszolgálatán, 1013 Budapest Krisztina krt. 39.

Telefonon: az ügyfélszolgálat 06-1-489-9700 vagy +36-80-203-776 számán

Postai úton általános és méltányossági ügyekben: 1525 Budapest Pf.: 172.

Postai úton az elszámolással, szerződésmódosulással kapcsolatos ügyekben: 1539 Budapest, Pf.: 670.

E-mailben: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)

Elektronikus úton ügyfélkapun keresztül: [www.magyarország.hu](http://www.magyarország.hu) és [www.mo.hu](http://www.mo.hu) oldalon

Az OVR rendelet szerinti online módon kötött szolgáltatási szerződéssel kapcsolatban az online vitarendezési platformon keresztül a <https://webgate.ec.europa.eu/odr> oldalon.


### A kérelmek benyújthatók:

- kormányablakoknál személyesen,
- az MNB Központi Ügyfélszolgálatán, Budapest I. ker., Krisztina krt. 39., földszint, személyesen,
- elektronikus okiratként ügyfélkapun keresztül a [www.magyarország.hu](http://www.magyarország.hu) és [www.mo.hu](http://www.mo.hu) oldalon,
- postai úton a 1525 Budapest Pf. 172. (általános békéltetési és méltányossági ügyek) és a 1539 Budapest, Pf.: 670. (az elszámolással, szerződésmódosulással kapcsolatos ügyek) címre eljuttatva.

A Testület a **pénzügyi szolgáltatókkal** az MNB elektronikus ügyintézését biztosító információs rendszerében (ERA rendszer) elérhető felületen, a „*Pénzügyi Békéltető Testület e-ügyintézés*” szolgáltatás segítségével tart kapcsolatot, a szolgáltatók az ott található elektronikus űrlapokon nyújtják be közléseiket, a Testület döntései, felhívásai, tájékoztatásai és egyéb közlései a kézbesítési tárhelyen való elhelyezéssel kerülnek kézbesítésre a szolgáltatók részére.

Az MNB Központi Ügyfélszolgálat munkatársai a Testület eljárásának szabályairól telefonos vagy e-mailben történt megkeresésre telefonon, vagy e-mailben tájékoztatást adnak. Folyamatban lévő ügyvel kapcsolatban tájékoztatás nyújtása nem történik.

## 1. számú melléklet a)

	<h2>150. ÁLTALÁNOS FOGYASZTÓI KÉRELEM</h2>	vonalkód helye
ÜGYSZÁM:	Benyújtandó 1 példányban a Pénzügyi Békéltető Testülethez	
Erkeztesés helye	<p><i>E nyomtatványt letöltheti a <a href="http://www.penzugyibekeltetotestulet.hu">www.penzugyibekeltetotestulet.hu</a> oldalról, kitöltheti kézzel vagy géppel. A kitöltéshez segítséget kérhet a Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálatán (cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.), vagy az MNB partnereiként működő pénzügyi tanácsadó irodáktól, melyek elérhetőségeit a <a href="https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/tanacsado-irodak">https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/tanacsado-irodak</a> oldalon találja meg. A kitöltött nyomtatványt megküldheti postai úton a levelezési címünkre (Pénzügyi Békéltető Testület 1525 Budapest, Postafiók 172.), vagy személyesen is benyújthatja az MNB Ügyfélszolgálatán, továbbá a Kormányablakoknál. Ez esetben a postaköltséget sem kell megfizetnie. A kérelmet az ügyfélkapun keresztül elektronikusan is benyújthatja (<a href="http://www.magyarorszag.hu">www.magyarorszag.hu</a>).</i></p>	

**1A. KÉRELMEZŐ adatai:** (Kérelmező az lehet, aki FOGYASZTÓNAK minősül, vagyis az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.)

1A.1	Kérelmező neve:				
1A.2	Lakcíme vagy levelezési címe:				
1A.3	Születésének időpontja:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
1A.4	Telefonszáma:				
1A.5	Kérelmezői minősége: Kérjük jelölje X-szel, hogy Ön	<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 (kérjük szíveskedjen leírni)			

**1B. TOVÁBBI KÉRELMEZŐ adatai:** (Kérelmező az lehet, aki FOGYASZTÓNAK minősül, vagyis az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.)

1B.1	Kérelmező neve:				
1B.2	Lakcíme vagy levelezési címe:				
1B.3	Születésének időpontja:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
1B.4	Telefonszáma:				
1B.5	Kérelmezői minősége: Kérjük jelölje X-szel, hogy Ön	<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 (kérjük szíveskedjen leírni)			

<b>150-A</b>	Az 1A. pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:
	_____	□ □ □ □ □ □ □ □ □ □

**2. A MEGHATALMAZOTT adatai:**

*Ha meghatalmazott útján kíván eljárni kérjük, szíveskedjék a MEGHATALMAZÁS nyomtatványt is kitölteni és aláírni, két tanúval aláíratatni, továbbá azt eredeti példányban a kérelem mellékleteként benyújtani.*

<b>2.1</b>	Meghatalmazott neve:	
<b>2.2</b>	Lakcíme vagy levelezési címe:	
<b>2.3</b>	Telefonszáma:	

**3. PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓ adatai:**

<b>3.1</b>	Pénzügyi szolgáltató neve:	
<b>3.2</b>	Pénzügyi szolgáltató címe:	

**TOVÁBBI SZOLGÁLTATÓ adatai** (Kérjük, hogy ezt a pontot kizárólag abban az esetben töltsse ki, ha további szolgáltatóval szemben kéri az eljárás megindítását.)

<b>3.3</b>	További pénzügyi szolgáltató neve:	
<b>3.4</b>	További pénzügyi szolgáltató címe:	

**4. NYILATKOZAT AZ ELJÁRÁS MEGINDÍTÁSÁT AKADÁLYOZÓ KIZÁRÓ OKOKRÓL:**

*A Pénzügyi Békéltető Testület akkor indíthatja meg az eljárást, ha az alábbiakban felsorolt kizáró okok egyike sem áll fenn. Fontos, hogy minden pontban jelölje be a választát.*

**Ugyanabból a ténybeli alapból, ugyanazon jog iránt**

<b>4.1</b>	- korábban a Pénzügyi Békéltető Testület előtt eljárást indítottak	<input type="checkbox"/> nem / <input type="checkbox"/> igen
<b>4.2</b>	- korábban közvetítői eljárás indult	<input type="checkbox"/> nem / <input type="checkbox"/> igen
<b>4.3</b>	- polgári peres eljárás van folyamatban	<input type="checkbox"/> nem / <input type="checkbox"/> igen
<b>4.4</b>	- az ügyben már jogerős ítéletet hoztak, vagy jogerős fizetési meghagyás van	<input type="checkbox"/> nem / <input type="checkbox"/> igen
<b>4.5</b>	- korábban méltányossági kérelmet terjesztett elő a kérelmező a Pénzügyi Békéltető Testületnél.	<input type="checkbox"/> nem / <input type="checkbox"/> igen

**5. A PÉNZÜGYI INTÉZMÉNYHEZ BENYÚJTOTT PANASSZAL kapcsolatos adatok:**

*Tájékoztatjuk, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület akkor indíthatja meg az eljárást, ha Ön a pénzügyi szolgáltatónál közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését, és a panasa (méltányossági kérelme) elutasításra került. Ha a pénzügyi szolgáltatónál nem nyújtott be panaszt (méltányossági kérelmet), a Pénzügyi Békéltető Testület előtt sem indíthat eljárást.*

<b>5.1</b>	Mikor nyújtotta be a panaszát/méltányossági kérelmét a pénzügyi intézményhez?	..... év ..... hó ..... napján
<b>5.2</b>	Kérjük jelölje X-szel, ha a panaszára/méltányossági kérelmére a pénzügyi intézmény nem válaszolt, és a panasz átvételétől számított 30 nap már eltelt.	<input type="checkbox"/> igen
<b>5.3</b>	Mikor vette kézhez a pénzügyi intézmény panaszra/méltányossági kérelemre adott elutasító válaszllevelét?	..... év ..... hó ..... napján

<b>150-B</b>	Az 1A. pont szerinti kérelmező neve: _____	Születési időpontja: □□□□ □□ □□

**6. A KÉRELEM TÁRGYA ÉS AZ OKOK BEMUTATÁSA:****6.1 Kérellem tárgya szövegesen és összecszerűen:**

6.1.1.	A kérellem tárgyát képező szerződés azonosító száma:	
6.1.2.	Méltányossági kérelem:	<input type="checkbox"/> igen
6.1.3.	A kérellem tárgya szövegesen:	
6.1.4.	A kérellem tárgya összecszerűen:	Ft

**6.2 A kérellem okának részletes bemutatása:**

*Az állításait alátámasztó iratokat másolatban mellékelnie kell és a **7. pontban** jelölnie szükséges, hogy mely dokumentumokat csatolta állítása alátámasztására.*

*Kérjük jelölje X-szel, ha a 6.2 pontot a 150-B/1 pótlapon folytatja:  igen*

<b>150-B/1</b>	<b>PÓTLAP A 6.2 PONTHOZ</b> Az 1A. pont szerinti kérelmező neve: _____	Születési időpontja: <table border="1"><tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr></table>								

A kérelem okának részletes bemutatása (6.2 pont folytatása):

<b>150-C</b>	Az 1A. pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:
	_____	□□□□ □□ □□

**7. A KÉRELEM MELLÉKLETEI:**

Az eljárás megindításának **feltétele**, hogy az állítását alátámasztó iratokat másolatban mellékelje a kérelméhez.

A 7.1.1-7.1.4 valamint a 7.2.1-7.2.3 pontok esetén elegendő a nyomtatványon X-szel megjelölni, hogy mellékelje az okiratot, míg a 7.2.4 pontnál kérjük, szíveskedjen felsorolni, milyen további okiratokat csatol.

7.1 A kérelem 2-5. pontjaihoz kapcsolódó melléletek:		
7.1.1	A pénzügyi intézményhez Ön által benyújtott <b>panasz/méltányossági kérelem</b>	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.1.2	A pénzügyi intézmény levele a <b>panasz/méltányossági kérelem elutasításáról</b>	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.1.3	Amennyiben nem kapott választ a pénzügyi intézménytől a panaszára, akkor a panasz benyújtását igazoló irat (pl. feladóvevény a postai feladás igazolására)	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.1.4	Kitöltött és aláírt <b>meghatalmazás</b> nyomtatvány <b>eredeti példánya</b> , amennyiben Ön kitöltötte a kérelem 2. pontját	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.2 A kérelem 6. pontjához kapcsolódó melléletek:		
7.2.1	A pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó jogviszonyt alátámasztó irat (pl.: szerződés, biztosítási ajánlat, kötvény)	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.2.2	Biztosítási szolgáltatási igényvel kapcsolatos iratok (pl.: kárfelvételi jegyzőkönyv, szakvélemény, árajánlat vagy számla)	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.2.3	A kérelmezett ügyszámhoz kapcsolódó <b>fizetési meghagyásos-, peres-, és végrehajtási eljárással kapcsolatos iratok</b>	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.2.4	<b>A kérelmet alátámasztó további iratok:</b> <i>(Kérjük, sorolja fel a mellékelt további iratokat.)</i>	



<b>150-D</b>	Az A1. pont szerinti kérelmező neve: _____	Születési időpontja: □□□□ □□ □□

**8. A Pénzügyi Békéltető Testület döntésére az alábbi határozott kérelmet terjesztem elő, mely alapján kérem az eljárás lefolytatását:**

Kelt, \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ év \_\_\_\_\_ hó \_\_\_\_\_ napján

.....  
**1A. pont szerinti Kérelmező aláírása\***


.....  
**1B. pont szerinti Kérelmező aláírása\***

*\* Tudomásul veszem, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület a jelen kérelem alapján indult eljárásban, a kérelmemben megadott személyes adataimat – ennek körében esetlegesen megadott különleges adataimat – az eljárás lefolytatásához szükséges mértékben, a szükséges ideig kezeli, azokat harmadik személynek törvényi kötelezettség esetén átadhatja.*

*Aláírással hozzájárulásumat adom, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület a jelen kérelem alapján indult eljárásban a személyes adataimon túl megadott esetleges különleges adataimat is az eljárás lefolytatásához szükséges mértékben, a szükséges ideig kezelje, azokat harmadik személynek törvényi kötelezettség esetén átadja.*

*Tudomásul veszem továbbá, hogy amennyiben az érintett megítélése szerint az adatkezelés nem felelt meg a jogszabályi követelményeknek kezdeményezheti a Magyar Nemzeti Bank belső adatvédelmi felelősének eljárását, illetve bírósághoz fordulhat. Ezen felül a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál bejelentéssel bárki vizsgálatot kezdeményezhet arra hivatkozással, hogy személyes adatok kezeléséhez fűződő jogok gyakorlásával kapcsolatban jogsérelem következett be, vagy annak közvetlen veszélye fennáll.*

## 1. számú melléklet b)

	<h2>180. MÉLTÁNYOSSÁGI KÉRELEM</h2> <p>Méltányossági ügy: olyan ügy, melyben a kérelmező <b>személyi vagy anyagi körülményeire</b> tekintettel kéri a pénzügyi szolgáltatótól a szerződésben írt feltételeknél kedvezőbb teljesítés lehetőségének biztosítását, így különösen fizetési kötelezettségének mérséklését, elengedését, szerződésének módosítását, lezárását, illetve a szerződési feltételektől eltérő fizetés teljesítésének lehetőségét. A méltányossági ügyekben a Testület egyezség létrehozatala érdekében közvetít a pénzügyi szolgáltató és a kérelmező között, a létrejött egyezséget határozatával jóváhagyja, vagy egyezség hiányában az ügyet megszüntető határozattal lezárja. A méltányossági eljárásban a fizetési meghagyásos, peres vagy bírósági végrehajtási eljárásban elbírált igények vitássá nem tehetők.</p> <p style="text-align: center;">Benyújtandó 1 példányban a Pénzügyi Békéltető Testülethez</p>		Vonalkód helye
	ÜGYSZÁM:		
Erkeztetés helye		<p>E nyomtatványt letöltheti a <a href="http://www.penzugyibekeltetotestulet.hu">www.penzugyibekeltetotestulet.hu</a> oldalról, kitöltheti kézzel vagy géppel. A kitöltéshez segítséget kérhet a Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálatán (cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.), vagy az MNB partnereiként működő pénzügyi tanácsadó irodáktól, melyek elérhetőségeit a <a href="https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/tanacsado-irodak">https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/tanacsado-irodak</a> oldalon találja meg. A kitöltött nyomtatványt megküldheti postai úton a levelezési címünkre (Pénzügyi Békéltető Testület 1525 Budapest, Postafiók 172.), vagy személyesen is benyújthatja az MNB Ügyfélszolgálatán, továbbá a Kormányablakoknál. Ez esetben a postaköltséget sem kell megfizetnie.</p>	

<b>1. KÉRELMEZŐ adatai:</b> (Kérelmező az lehet, aki FOGYASZTÓNAK minősül, vagyis az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.)					
1A.1	Kérelmező neve:				
1A.2	Lakcíme vagy levelezési címe:				
1A.3	Születésének időpontja:	1A.4	Telefonszáma:		
1A.5	Kérelmezői minősége: Kérjük jelölje X-szel, hogy Ön	<input type="checkbox"/> adós	<input type="checkbox"/> készfizető kezes	<input type="checkbox"/> zálogkötelezett	<input type="checkbox"/> örökös
		<input type="checkbox"/> biztosított	<input type="checkbox"/> károsult	<input type="checkbox"/> egyéb:	

1B.1	További kérelmező neve:				
1B.2	Lakcíme vagy levelezési címe:				
1B.3	Születésének időpontja:	1B.4	Telefonszáma:		
1B.5	Kérelmezői minősége: Kérjük jelölje X-szel, hogy Ön	<input type="checkbox"/> adós	<input type="checkbox"/> készfizető kezes	<input type="checkbox"/> zálogkötelezett	<input type="checkbox"/> örökös
		<input type="checkbox"/> biztosított	<input type="checkbox"/> károsult	<input type="checkbox"/> egyéb:	

<b>2. A MEGHATALMAZOTT adatai:</b> (Ha meghatalmazott útján kíván eljárni, kérjük, szíveskedjék a MEGHATALMAZÁS nyomtatványt is kitölteni és aláírni, két tanúval aláírattni, továbbá azt eredeti példányban a méltányossági kérelem mellékleteként benyújtani.)		
2.1	Meghatalmazott neve:	
2.2	Lakcíme vagy levelezési címe:	
2.3	Telefonszáma:	

<b>3. PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓ adatai:</b> (Pénzügyi szolgáltatónak minősül a bank, az egyéb hitelintézet, a biztosító, a pénzügyi vállalkozás, a pénztár és a befektetési szolgáltató. A követeléskezelő akkor tekinthető pénzügyi szolgáltatónak, ha a fogyasztóval szembeni követelése pénzügyi szolgáltatáson alapul. Nem minősülnek pénzügyi szolgáltatónak a fogyasztói csoportok és azok szervezői, továbbá pl. a közüzemi és hírközlési szolgáltatók sem.)		
3.1	Pénzügyi szolgáltató neve:	
3.2	Pénzügyi szolgáltató címe:	

<b>180-A</b>	Az 1A. pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:
--------------	--------------------------------------	----------------------

**4. Az ELJÁRÁS MEGINDÍTÁSÁVAL KAPCSOLATOS nyilatkozatok és adatok:**

Tájékoztatjuk, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület akkor indíthatja meg az eljárást, ha Ön korábban ugyanabban az ügyben méltányossági kérelmet még nem nyújtott be a Testülethez. Ez alól csak az jelent kivételt, ha a korábbi kérelme kapcsán nem került sor meghallgatás kifizésére, illetve az eljárás során visszavonta azt, vagy a felek közösen kérték az eljárás megszüntetését. A Testület eljárását csak az után kezdeményezheti a fogyasztó, ha előzetesen megkísérelte az ügye rendezését a pénzügyi szolgáltatónál, de elutasító választ kapott, vagy a kérelemre nem érkezett válasz 30 napon belül.

4.1	Kérjük nyilatkozzon arra vonatkozóan, hogy – ugyanabból a ténybeli alapból, ugyanazon jog iránt – korábban méltányossági kérelmet <b>NEM</b> terjesztett elő a Pénzügyi Békéltető Testületnél, kivéve ha a korábbi kérelme kapcsán nem került sor meghallgatás kifizésére, illetve az eljárás során visszavonta a kérelmét, vagy a felek közösen kérték az eljárás megszüntetését.	<input type="checkbox"/> nyilatkozom
4.2	Mikor nyújtotta be a méltányossági kérelmét a pénzügyi szolgáltatóhoz?	év      hó      napján
4.3	Kérjük jelölje X-szel, ha a méltányossági kérelmére a pénzügyi szolgáltató <b>nem válaszolt</b> , és annak átvételétől számított 30 nap már eltelt.	<input type="checkbox"/> igen
4.4	Mikor vette kézhez a pénzügyi szolgáltató válaszelevelét, amely a méltányossági kérelmének elutasítását tartalmazza?	év      hó      napján

**5. A MÉLTÁNYOSSÁGI KÉRELEM TÁRGYA ÉS AZ OKOK BEMUTATÁSA:****5.1 A méltányossági kérelem tárgya szövegesen és összecszerűen:**

5.1.1.	A kérelem tárgyát képező szerződés azonosító száma:	
5.1.2.	A kérelem tárgya szövegesen:	
5.1.3.	A kérelem tárgya összecszerűen:	Ft

**5.2 A méltányossági kérelem okának részletes bemutatása:**

Kérjük mutassa be, milyen személyi vagy anyagi körülményeire tekintettel kéri a pénzügyi szolgáltatótól a szerződésben írt feltételeknél kedvezőbb teljesítés lehetőségének biztosítását, így különösen fizetési kötelezettségének mérséklését, elengedését, szerződésének módosítását, lezárását, illetve a szerződési feltételektől eltérő fizetés teljesítésének a lehetőségét. Az állításait alátámasztó iratokat másolatban mellékelnie kell és a **6. pontban** jelölnie szükséges, hogy mely dokumentumokat csatolta állítása alátámasztására.

Kérjük jelölje X-szel, ha az 5.2 pontot a 180-A/1 pótlapon folytatja:  igen

<b>180-A/1</b>	<b>PÓTLAP az 5.2 PONTHOZ</b> Az 1A. pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:
<b>A méltányossági kérelem okának részletes bemutatása (5.2 pont folytatása):</b>		

<b>180-B</b>	Az 1A. pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:
<b>6. A KÉRELEM MELLÉKLETEI:</b>		
Az eljárás megindításának <b>feltétele</b> , hogy az állítást alátámasztó iratokat másolatban mellékeletként mellékelet a kérelméhez. A 6.1-6.5. pontok esetén elegendő a nyomtatványon X-szel megjelölni, hogy mellékelet az okiratot, míg a 6.6 pontnál kérjük, szíveskedjen <b>felsorolni</b> , milyen további okiratokat csatol.		
<b>Mellékelet:</b>		
6.1	A pénzügyi intézményhez Ön által benyújtott <b>méltányossági kérelem</b>	mellékelem: <input type="checkbox"/>
6.2	A pénzügyi intézmény levele a <b>méltányossági kérelem elutasításáról</b>	mellékelem: <input type="checkbox"/>
6.3	Amennyiben nem kapott választ a pénzügyi intézménytől a panaszára, akkor a panasz benyújtását igazoló irat (pl. feladóvevény a postai feladás igazolására)	mellékelem: <input type="checkbox"/>
6.4	Kitöltött és aláírt <b>meghatalmazás</b> nyomtatvány <b>eredeti példánya</b> (a kérelem 2. pontja esetén)	mellékelem: <input type="checkbox"/>
6.5	A méltányossági kérelemmel érintett pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó jogviszonyt alátámasztó irat (pl.: szerződés, engedményezési értesítés, fizetési felszólítás)	mellékelem: <input type="checkbox"/>
6.6	<b>A kérelmet alátámasztó további iratok:</b> <i>(Kérjük, sorolja fel a mellékelte további iratokat.)</i>	

<b>7. ALÁÍRÁS</b>		
Kelt	év      hó      napján	
.....	.....	.....
1A. pont szerinti Kérelmező aláírása*	1B. pont szerinti Kérelmező aláírása*	
<p><i>*Tudomásul veszem, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület a jelen kérelem alapján indult eljárásban, a kérelmemben megadott személyes adataimat – ennek körében esetlegesen megadott különleges adataimat – az eljárás lefolytatásához szükséges mértékben, a szükséges ideig kezeli, azokat harmadik személynek törvényi kötelezettség esetén átadhatja.</i></p> <p><i>Aláírásommal hozzájárulásumat adom, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület a jelen kérelem alapján indult eljárásban a személyes adataimom túl megadott esetleges különleges adataimat is az eljárás lefolytatásához szükséges mértékben, a szükséges ideig kezelje, azokat harmadik személynek törvényi kötelezettség esetén átadja.</i></p> <p><i>Tudomásul veszem továbbá, hogy amennyiben az érintett megítélése szerint az adatkezelés nem felelt meg a jogszabályi követelményeknek kezdeményezheti a Magyar Nemzeti Bank első adatvédelmi felelősének eljárását, illetve bírósághoz fordulhat. Ezen felül a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál bejelentéssel bárki vizsgálatot kezdeményezhet arra hivatkozással, hogy személyes adatok kezeléséhez fűződő jogok gyakorlásával kapcsolatban jogsérelem következett be, vagy annak közvetlen veszélye fennáll.</i></p>		

## 1. számú melléklet c)

	<h2>200. FOLYAMATBAN LÉVŐ ÜGYBEN BEADVÁNY BENYÚJTÁSA</h2>
	<p>Ezt az űrlapot kizárólag elektronikus úton, az Általános Nyomtatványkitöltő (ÁNYK) programmal történő kitöltést követően és a Központi Azonosítási Ügynök (KAÚ) használatával végrehajtott azonosítás után lehet benyújtani. Az űrlap segítségével a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását elektronikus úton kezdeményező Kérelmező (vagy meghatalmazottja) megküldheti a további beadványait a Testület részére. Papír alapú kérelemmel indult eljárások esetén is benyújtható az űrlap a KAÚ-s azonosítást követően.</p> <p>A kitöltéshez segítséget kérhet a Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálatán (cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39, tel.: +36 (80) 203-776.), vagy az MNB partnereként működő pénzügyi tanácsadó irodáktól, melyek elérhetőségeit a <a href="https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/tanacsado-irodak">https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/tanacsado-irodak</a> oldalon találja meg.</p> <p style="text-align: center;"><i>Benyújtandó a Pénzügyi Békéltető Testülethez az Általános Nyomtatványkitöltő (ÁNYK) programmal kitöltve, a Központi Azonosítási Ügynök (KAÚ) használatával végrehajtott azonosítást követően</i></p>

<b>1. AZONOSÍTÁSI adatok:</b>	
1.1.	Kérelmező neve: <input style="width: 95%;" type="text"/>
1.2.	Kérelmező születésének időpontja: <input style="width: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px;" type="text"/>
1.3.	A Testülettől érkezett levélen szereplő ügyiratszám, melyre beadványt kíván küldeni: (Kérjük a főszám- alszám/év tagolást megtartani)
1.4.	Beadvány tárgya: (Kérjük jelölje X-szel, hogy milyen tárgyú beadványt kíván küldeni)
	<input type="checkbox"/> Hiánypótlás <input type="checkbox"/> Nyilatkozattétel
	<input type="checkbox"/> Nyilatkozat válasziratra <input type="checkbox"/> Nyilatkozat egyezségi ajánlatra
	<input type="checkbox"/> Egyéb (kérjük szíveskedjen leírni)

<b>2. BEADVÁNY:</b>	
2.1.	Beadvány szövegesen: <input style="width: 95%; height: 150px;" type="text"/>
	<i>Kérjük jelölje X-szel, ha a 2.1. pontot a 200-A/1 pótlapon folytatja: <input type="checkbox"/> igen</i>
2.2.	Beadvány mellékletei: <input style="width: 95%;" type="text"/>
	Kérjük, hogy lehetőség szerint pdf formátumban csatolja.

<b>200-A/1</b>	<b>PÓTLAP A 2.1. PONTHOZ</b> Az 1.1. pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja: <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
----------------	---	---

Beadvány szövegesen: (2.1. pont folytatása):



## 2. számú melléklet

Csak abban az esetben szükséges kitölteni, ha meghatalmazott útján kíván eljárni!

## MEGHATALMAZÁS

Alulírott:

Kérelmező (meghatalmazó) neve:	
Lakcíme:	
Születési ideje:	Születési helye:

ezúton meghatalmazom:

Meghatalmazott neve:	
Lakcíme:	
Születés ideje:	Születési helye:

hogy helyettem és nevemben, teljes jogkörben eljárva a Pénzügyi Békéltető Testület előtt képviseljen a köztem és a

Pénzügyi szolgáltató neve:	
Pénzügyi szolgáltató címe:	

közötti ügyben.

A meghatalmazás visszavonásig érvényes és kizárólag a fenti ügyre vonatkozik.

Kelt,

..... Meghatalmazó aláírása	..... Meghatalmazott aláírása*
--------------------------------	-----------------------------------

Előttük, mint tanúk előtt:

Név:	Név:
Lakcím:	Lakcím:
Anyja neve:	Anyja neve:
Aláírás*: .....	Aláírás*: .....

\*Tudomásul veszem, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület a jelen kérelem alapján indult eljárásban a kérelmemben megadott személyes adataimat az eljárás lefolytatásához szükséges mértékben a szükséges ideig kezeli, azokat harmadik személynek törvényi kötelezettség esetén átadhatja.

Tudomásul veszem továbbá, hogy amennyiben az érintett megítélése szerint az adatkezelés nem felelt meg a jogszabályi követelményeknek kezdeményezheti a Magyar Nemzeti Bank belső adatvédelmi felelősének eljárását, illetve bírósághoz fordulhat. Ezen felül a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál bejelentéssel bárki vizsgálatot kezdeményezhet arra hivatkozással, hogy személyes adatok kezeléséhez fűződő jogok gyakorlásával kapcsolatban jogsérelem következett be, vagy annak közvetlen veszélye fennáll.

### 3. számú melléklet

#### FIN-NET kapcsolatfelvételi űrlap több tagállamot érintő panaszok bejelentéséhez

**Az űrlap rendeltetése:** Kérjük, akkor töltsse ki az űrlapot, ha:

- az Európai Gazdasági Térségbe (EGT) tartozó országok valamelyikében él (az EGT-országok az uniós országokat, valamint Izlandot, Liechtensteint és Norvégiát foglalják magukban),
- egy másik EGT-országban működő pénzügyi szolgáltatóval szemben szeretne panaszt tenni,
- a kérdéses szolgáltatónál már reklamált, de nem elégedett azzal, ahogy az ügyét kezelték, és
- tájékozódni kíván arról, melyik alternatív vitarendezési testület segíthet Önnek a jogvita peren kívüli rendezésében

**Az űrlap használata:** Kérjük, hogy a szükséges információkat megadva töltsse ki a lenti űrlapot, és azt e-mailben vagy postai úton küldje el:

- vagy a saját országában működő megfelelő vitarendezési testületnek,
- vagy a pénzügyi szolgáltató országában működő megfelelő vitarendezési testületnek

Az egyes országokban működő vitarendezési testületek listája megtalálható a [FIN-NET hálózat honlapján](#), ahol arról is tájékozódni lehet, pontosan mi tartozik az adott testületek hatáskörébe. Az ügy rendezését megkönnyíti, ha az űrlaphoz csatolja a tárgyhoz tartozó legfontosabb dokumentumok másolatát, különös tekintettel a reklamációt követően a kérdéses szolgáltatótól esetlegesen kapott írásbeli válaszlévelekre.

**Nyelvválasztás:** A [FIN-NET hálózat tagtestületeinek listáján](#) a megfelelő országra kattintva utánanézhethet annak, milyen nyelveken lehet az ott működő különböző vitarendezési testületekhez panaszt benyújtani. Az űrlapot e nyelvek valamelyikén töltsse ki. Így például ha olyan testülethez kíván fordulni a panaszával, melynek munkatársai franciául és angolul is tudnak, akkor vagy az angol, vagy a francia nyelvű kapcsolatfelvételi űrlapot válassza. [Az űrlapot erről az oldalról lehet letölteni az elérhető nyelveken.](#)

**A folyamat további lépései:** Az a FIN-NET-tagtestület, amelyhez panaszát intézi, tájékoztatni fogja arról, hogy meg tudja-e oldani a kérdéses problémát, szükség esetén pedig továbbutalja az ügyet egy másik tagtestülethez. Elképzelhető, hogy a panaszt kivizsgáló testület munkatársai további információkat kérnek be Öntől, vagy megkérik, hogy töltsse ki a testület saját panaszbejelentő űrlapját, megkönnyítve a számukra, hogy megfelelően mérlegelni tudják az ügyet.



## FIN-NET kapcsolatfelvételi űrlap pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos, több tagállamot érintő panaszok bejelentéséhez

[A többi nyelvi változat itt érhető el](#)

<b>Az Ön adatai</b>	
Lakóhely szerinti ország	
Vezetéknév	
Utónév	
Állampolgárság	
Teljes cím	
Telefonszám napközben	
E-mail-cím	
<b>A pénzügyi szolgáltató adatai</b>	
Teljes név	
A cég típusa (pl. bank, biztosítótársaság)	
A cég azon fiókjának a teljes címe, amellyel Ön kapcsolatban állt	
A kérdéses fiók telefonszáma, faxszáma és e-mail-címe (fakultatív)	
Az az ország, ahol a kérdéses fiók működik	
<b>A benyújtani kívánt panasszal kapcsolatos információk</b>	
A panasz rövid összefoglalása	
A jogvita alapjául szolgáló történések időpontja	
A szerződés hivatkozási adatai, pl. a biztosítási kötvény száma (kérjük, hogy lehetőség szerint csatolja a szerződés másolatát)	
Annak a napnak a dátuma, amikor panaszt tett a szolgáltatónál (kérjük, hogy lehetőség szerint csatolja a szolgáltatónak írt üzenet másolatát)	
A szolgáltatótól utoljára kapott válaszüzenet dátuma (kérjük, hogy lehetőség szerint csatolja a válasz másolatát)	
Kezdeményezett-e bármilyen más (bírósi, választottbírósi stb.) eljárást ugyanebben az ügyben?	

## FIN-NET contact form for cross-border complaints

**When to use this form:** Use this contact form if you:

- live in one country of the European Economic Area (all EU countries plus Iceland, Liechtenstein and Norway)
- have a complaint against a financial services provider in another country of the European Economic Area
- have complained to the provider but are still dissatisfied and
- want to find out which out-of-court dispute resolution body 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 body in either:

- your own country or
- the country of the financial services provider

There is a list of dispute resolution bodies in each country, along with what they cover, on the [FIN-NET website](#). It will help if you attach a copy of essential documents, in particular, any written response the provider has made to your complaint.

**Which language to use:** See the [list of FIN-NET members](#) to find out which languages the different resolution bodies can handle. Choose one of these languages to fill in the form. For instance, if you decide to send the form to a FIN-NET member that can handle French and English, fill in the French or English version of the contact form. [You can find the form in all available languages here.](#)

**What happens next:** The FIN-NET member will tell you whether they are able to resolve your problem, or they may refer you to another member of the network. The resolution body that actually looks at your complaint may ask you to provide additional information or first fill in its own complaint form so that it can assess your case properly.



## FIN-NET contact form for cross-border financial services complaints

[Other linguistic versions are available here](#)

<b>Information about you</b>	
The country you live in	
Your surname	
Your name(s)	
Your nationality	
Your full address	
Your daytime telephone number	
Your e-mail address	
<b>Information about the financial services provider</b>	
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 the office is in	
<b>Information about your complaint</b>	
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 (if possible, please attach a copy of the contract)	
Date you complained to the provider (if possible, please attach a copy of your message to the provider)	
Date of provider's last response (if possible, please attach a copy of the response)	
Have you filed any other procedure (court, arbitration board...) about the same facts?	

#### 4. számú melléklet

### EGYÜTTMŰKÖDŐ PARTNEREK

#### Kormányablakok

A Kormányablakokról szóló 515/2013. (XII.30.) Kormányrendelet 3. számú melléklet 738. pontja alapján bármely kormányablakokon keresztül benyújtható a Pénzügyi Békéltető Testület eljárására irányuló kérelem. A kormányablakok listája és elérhetőségei az alábbi linken található meg:

<http://kormanyablak.hu/hu/kormanyablakok>

#### Pénzügyi Navigátor Tanácsadói Irodahálózat

A Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózat a Pénzügyi Békéltető Testület együttműködő partnere, melyről a <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/tanacsado-irodak> weboldalon található információk.

## 5. számú melléklet

### AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 524/2013/EU RENDELETE

(2013. május 21.)

a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (fogyasztói online vitarendezési irányelv)

AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS AZ EURÓPAI UNIÓ TANÁCSA,

tekintettel az Európai Unió működéséről szóló szerződésre és különösen annak 114. cikkére, tekintettel az Európai Bizottság javaslatára, a jogalkotási aktus tervezete nemzeti parlamenteknek való megküldését követően, tekintettel az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság véleményére (1), rendes jogalkotási eljárás keretében (2), mivel:

- (1) Az Európai Unió működéséről szóló szerződés (EUMSZ) 169. cikkének (1) bekezdése, valamint 169. cikke (2) bekezdésének a) pontja előírja, hogy az Uniónak az EUMSZ 114. cikke alapján elfogadott intézkedésekkel hozzá kell járulnia a fogyasztóvédelem magas szintjének biztosításához. Az Európai Unió Alapjogi Chartájának 38. cikke előírja, hogy az Unió politikáiban biztosítani kell a fogyasztók védelmének magas szintjét.
- (2) Az EUMSZ 26. cikkének (2) bekezdése alapján a belső piac egy olyan, belső határok nélküli térség, amelyben biztosított az áruk és szolgáltatások szabad mozgása. Annak érdekében, hogy a fogyasztók bizalommal legyenek a belső piac digitális dimenziója iránt, és ki tudják használni annak előnyeit, gondoskodni kell arról, hogy az áruk és szolgáltatások online értékesítése kapcsán felmerülő viták rendezésére egyszerű, hatékony, gyors és költségkímélő eszközök álljanak a fogyasztók rendelkezésére. Ez a határokon átnyúló vásárlások esetében különösen fontos.
- (3) Az „Egységes piaci intézkedéscsomag – Tizenkét mozgatórugó a növekedés serkentéséhez és a bizalom növeléséhez – »Együtt egy újfajta növekedésért« ” című, 2011. április 13-i közleményében a Bizottság az alternatív vitarendezés jogi szabályozását – amely az elektronikus kereskedelmi dimenziót is magában foglalja – azon tizenkét mozgatórugó egyikeként határozta meg, amelyek előmozdítják a növekedést és az egységes piac iránti bizalom megerősödését.
- (4) A belső piac szétaprózódása akadályozza a versenyképesség és a növekedés fokozására irányuló törekvéseket. Ezenkívül az Unió-szerte végrehajtott termékértékesítések és szolgáltatásnyújtások során keletkező jogviták rendezésére szolgáló egyszerű, hatékony, gyors és költségkímélő vitarendezési eszközök egyenletlen elérhetősége, minősége és ismertsége akadályt jelent a belső piacon belül, és aláássa a fogyasztók és kereskedők határokon átnyúló vásárlásba és értékesítésbe vetett bizalmát.
- (5) Az Európai Tanács a 2011. március 24–25-i és október 23-i következtetéseiben felkérte az Európai Parlamentet és a Tanácsot, hogy 2012 végéig fogadják el az egységes piacnak új lendületet adó kiemelt intézkedések első csoportját.
- (6) A belső piac mindennapos valóságként van jelen a fogyasztók életében, például utazásaik során, vagy amikor vásárolnak és az árut kifizetik. A fogyasztók a belső piac kulcsfontosságú szereplői, és ennek megfelelően kell gondoskodni az igényeikről. A belső piac digitális dimenziója egyre inkább nélkülözhetetlenné válik a fogyasztók és a kereskedők számára egyaránt. Egyre gyakrabban fordul elő, hogy a fogyasztók online vásárlásokat bonyolítanak le, és egyre több kereskedő kínálja termékeit online. A fogyasztók és a kereskedők biztonságot igényelnek a tranzakciók online bonyolítása során, ezért alapvetően fontos a meglévő korlátok lebontása és a fogyasztói bizalom megerősítése. A megbízható és hatékony online vitarendezés elérhetővé válása nagyban elősegítené e cél elérését.
- (7) Az egyszerű, hatékony, gyors és költségkímélő vitarendezési megoldások lehetősége nagymértékben növelheti a fogyasztók és kereskedők egységes digitális piacba vetett bizalmát. Ennek ellenére mind a fogyasztók, mind a kereskedők a mai napig akadályokkal szembesülnek, ha bírósági eljárásen kívüli megoldásokat keresnek különösen a határokon átnyúló online ügyletekből eredő vitás ügyek rendezésére. Az ilyen jellegű vitás ügyek rendezése így egyelőre gyakran elmarad.



- (8) Az online vitarendezés egyszerű, hatékony, gyors és költségkímélő megoldást kínál az internetes ügyletekből fakadó vitás ügyek bírósági eljáráson kívüli rendezésére. Egyelőre azonban nem állnak rendelkezésre olyan mechanizmusok, amelyek lehetővé teszik a fogyasztók és kereskedők számára, hogy a vitás ügyeket elektronikus úton rendezzék; ennek következtében kár éri a fogyasztót, akadály keletkezik különösen a határokon átnyúló internetes kereskedelemben, és a kereskedők egyenlőtlen feltételekkel szembesülnek, és így hátrányt szenved az online kereskedelem általános fejlődése.
- (9) Ennek a rendeletnek az Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók által az Unióban letelepedett kereskedőkkel szemben kezdeményezett, a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről szóló, 2013. május 21-i 2013/11/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv (fogyasztói alternatív vitarendezési irányelv) (3) hatálya alá tartozó jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésére kell vonatkoznia.
- (10) Annak biztosítása érdekében, hogy az online vitarendezési platformot az olyan alternatív vitarendezési eljárások céljára is igénybe lehessen venni, amelyek a kereskedők fogyasztókkal szemben kezdeményezett jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezését teszik lehetővé, e rendeletnek a kereskedők fogyasztókkal szemben kezdeményezett jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésére is vonatkoznia kell, amennyiben a 2013/11/EU irányelv 20. cikkének (2) bekezdésével összhangban jegyzékbe vett alternatív vitarendezési fórumok ilyen alternatív vitarendezési eljárást is kínálnak. E rendeletnek az említett jogviták rendezésére való alkalmazása a tagállamok számára nem írhat elő semmilyen kötelezettséget az ilyen eljárások alternatív vitarendezési fórumok általi rendelkezésre bocsátásának biztosítása tekintetében.
- (11) Jóllehet az online vitarendezési platformok különösen a határokon átnyúló internetes ügyleteket bonyolító fogyasztók és kereskedők számára hasznosak, a rendeletnek a belföldi internetes ügyletekre ugyancsak alkalmazandónak kell lennie annak érdekében, hogy az elektronikus kereskedelem terén valóban egyenlő versenyfeltételek jöhetnek létre.
- (12) E rendelet nem érintheti a polgári és kereskedelmi ügyekben végzett közvetítés egyes szempontjairól szóló, 2008. május 21-i 2008/52/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvet (4).
- (13) A „fogyasztó” meghatározásának azokra a természetes személyekre kell kiterjednie, akik nem kereskedelmi, üzleti, hivatásbeli vagy szakmai célból járnak el. Amennyiben azonban a szerződést egy adott személy részben kereskedelmi, részben azon kívüli célból kötötte meg (kettős célú szerződések), és a kereskedelmi szempont olyan kis súllyal esik a latba, hogy az ügylet általános kontextusában nem játszik meghatározó szerepet, az adott személy szintén fogyasztónak tekintendő.
- (14) Az „online adásvételi vagy szolgáltatási szerződés” meghatározásának azon adásvételi és szolgáltatási szerződésekre kell kiterjednie, amelyek értelmében a kereskedő vagy a kereskedő közvetítője egy weboldalon vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül kínál megvételre valamilyen árut vagy szolgáltatást, és a fogyasztó az adott weboldalon vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül rendeli meg az árut vagy szolgáltatásokat. Ez a meghatározás azokra az esetekre is érvényes kell, hogy legyen, amikor a fogyasztó valamilyen mobil elektronikus eszközön, például mobiltelefonon keresztül lép be a weboldalra vagy vesz igénybe egyéb információs társadalmi szolgáltatást.
- (15) Ez a rendelet nem alkalmazandó a fogyasztók és kereskedők közötti azon vitákra, amelyek a nem internetes úton (offline) létrejött adásvételi vagy szolgáltatási szerződések kapcsán, illetve kereskedők között merülnek fel.
- (16) Ezt a rendeletet a 2013/11/EU irányelvvvel együtt kell értelmezni, amely előírja a tagállamok számára annak biztosítását, hogy az Unióban tartózkodási hellyel vagy székhellyel rendelkező fogyasztók és kereskedők között áruk és szolgáltatások értékesítésével kapcsolatban felmerülő minden vitás ügyben alternatív vitarendezési eljárást lehessen igénybe venni.
- (17) A tagállamoknak arra kell ösztönözniük a fogyasztókat, hogy mielőtt a panaszt az online vitarendezési platformon keresztül alternatív vitarendezési fórum elé terjesztik, valamely erre alkalmas úton vegyék fel a kapcsolatot a kereskedővel a jogvita békés rendezése céljából.

- (18) E rendelet célja egy uniós szintű online vitarendezési platform létrehozása. Az online vitarendezési platformot interaktív weboldal formájában kell megvalósítani, amely egyetlen belépési ponton keresztül megközelíthető azon fogyasztók és kereskedők számára, akik online ügyletekkel kapcsolatos vitáikat bírósági eljáráson kívül kívánják rendezni. Az online vitarendezési platformnak általános tájékoztatást kell nyújtania a fogyasztók és kereskedők között online adásvételi és szolgáltatási szerződések kapcsán felmerült jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezéséről. Lehetővé kell tennie a kereskedők és fogyasztók számára, hogy panaszait az Unió intézményeinek hivatalos nyelvein rendelkezésre álló elektronikus űrlapon nyújtsák be, csatolva a kapcsolódó dokumentumokat. A platformnak a panaszokat az adott vitában hatáskörrel rendelkező alternatív vitarendezési fórumhoz kell továbbítani. Az online vitarendezési platformnak díjmentesen működtetnie kell egy elektronikus ügykezelő eszközt, amely lehetővé teszi az alternatív vitarendezési fórumok számára, hogy a vitarendezési eljárást a felekkel az online vitarendezési platformon keresztül bonyolítsák le. Az alternatív vitarendezési fórumokat nem szabad azonban kötelezni az ügykezelő eszköz használatára.
- (19) A Bizottság feladata az online vitarendezési platform fejlesztése, működtetése és karbantartása, és a Bizottság biztosítja mindazokat a technikai eszközöket és létesítményeket, amelyekre a platform működéséhez szükség van. Az online vitarendezési platformon egy elektronikus fordítóeszköznek is rendelkezésre kell állnia, amely adott esetben lehetővé teszi a felek és az alternatív vitarendezési fórum számára az online vitarendezési platformon keresztül továbbított mindazon információk lefordítását, amelyekre a jogvita rendezéséhez szükség van. E funkciónak alkalmasnak kell lennie minden szükséges fordítás kezelésére, és működésének támogatására az esetleg szükséges emberi beavatkozást is biztosítani kell. A Bizottságnak az online vitarendezési platformon továbbá tájékoztatnia kell a panaszos feleket a kapcsolattartó pontok segítségének igénybevételével kapcsolatos lehetőségről is.
- (20) Az online vitarendezési platformnak lehetővé kell tennie a vitarendezési fórumokkal történő biztonságos adatcserét, és tiszteletben kell tartania a páneurópai e-kormányzati szolgáltatásoknak közigazgatási szervek, üzleti vállalkozások és polgárok részére történő interoperábilis nyújtásáról (IDABC) szóló, 2004. április 21-i 2004/387/EK európai parlamenti és tanácsi határozat (5) alapján elfogadott Európai Interoperabilitási Keretrendszer alapelveit.
- (21) Az online vitarendezési platformot mindenekelőtt a 2004/387/EK határozat II. mellékletével összhangban létrehozott „Európa Önökért” portálon keresztül kell hozzáférhetővé tenni, amely egész Európára kiterjedő, többnyelvű online információs és interaktív szolgáltatásokat kínál az Unióban a vállalkozások és polgárok számára. Az online vitarendezési platformot jól észrevehető formában kell elhelyezni az „Európa Önökért” portálon.
- (22) Az uniós szintű online vitarendezési platformnak a meglévő tagállami alternatív vitarendezési fórumokra kell épülnie, és tiszteletben kell tartania a tagállamok jogi hagyományait. Az online vitarendezési platformon keresztül beérkező panaszokban eljáró alternatív vitarendezési fórumok ezért saját eljárási szabályaikat alkalmazzák, beleértve a költségekre vonatkozó szabályokat is. Ezzel együtt e rendelet ezen eljárások eredményessége érdekében meg kíván állapítani bizonyos közös szabályokat. E szabályok többek között annak biztosítására szolgálnak, hogy a viták rendezése ne tegye szükségessé a felek vagy képviselőik személyes megjelenését az alternatív vitarendezési fórumok előtt, kivéve, ha az eljárási szabályaik előírják ezt a lehetőséget, és a felek beleegyeznek.
- (23) Annak biztosításával, hogy a 2013/11/EU irányelv 20. cikkének (2) bekezdése szerint jegyzékbe vett valamennyi alternatív vitarendezési fórum csatlakozzon az online vitarendezési platformhoz, lehetővé kell válnia az online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekből fakadó összes határokon átnyúló vita bírósági eljáráson kívüli online rendezésének.
- (24) Ez a rendelet nem akadályozza az Unióban jelenleg működő online vitarendezési fórumok vagy mechanizmusok egyikének működését sem. Nem akadályozza továbbá, hogy a vitarendezési fórumok vagy mechanizmusok olyan online vitákkal foglalkozzanak, amelyeket közvetlenül nyújtottak be hozzájuk.
- (25) Minden tagállam online vitarendezési kapcsolattartó pontokat jelöl ki, amelyek mindegyikének legalább két online vitarendezési tanácsadóval rendelkeznie. Az online vitarendezési kapcsolattartó pontoknak támogatniuk kell az online vitarendezési platformon keresztül benyújtott viták részes feleit, de nem kötelezhetők a vitával kapcsolatos dokumentumok lefordítására. A tagállamok számára lehetőséget kell biztosítani arra, hogy az online vitarendezési kapcsolattartó pontokkal kapcsolatos felelősségüket átruházhassák az Európai Fogyasztói Központok Hálózatának saját

országokban található központjaira. Célszerű, hogy a tagállamok éljenek ezzel a lehetőséggel annak érdekében, hogy az online vitarendezési kapcsolattartó pontok teljes mértékben kiaknázhassák azokat a tapasztalatokat, amelyek az Európai Fogyasztói Központok Hálózatának saját országokban található központjaiban a fogyasztók és a kereskedők közötti viták rendezésének megkönnyítése tekintetében felhalmozódtak. Indokolt, hogy a Bizottság létrehozza az online vitarendezési kapcsolattartó pontok hálózatát, hogy megkönnyítse e kapcsolattartó pontok munkáját és a közöttük folytatandó együttműködést, valamint, hogy a tagállamokkal együttműködésben megfelelő képzést biztosítson az online vitarendezési kapcsolattartó pontok számára.

- (26) A hatékony jogorvoslathoz és a tisztességes eljáráshoz való jog az Európai Unió Alapjogi Chartájának 47. cikkében megállapított alapvető jogok. Az online vitarendezési eljárások célja nem a bírósági eljárások helyettesítése – és azokat nem is helyettesíthetik –, valamint nem foszthatják meg a fogyasztókat és a kereskedőket azon joguktól, hogy bíróság előtt keressenek jogorvoslatot. Ezért e rendelet semmiképpen sem akadályozhatja a feleket az igazságszolgáltatási rendszer igénybevételéhez való joguk gyakorlásában.
- (27) Az e rendelet hatálya alá tartozó információk kezelésére szigorú titoktartási garanciák alkalmazandók. Az információk kezelését a személyes adatok feldolgozása vonatkozásában az egyének védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról szóló, 1995. október 24-i 95/46/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvben (6), illetve a személyes adatok közösségi intézmények és szervek által történő feldolgozása tekintetében az egyének védelméről, valamint az ilyen adatok szabad áramlásáról szóló, 2000. december 18-i 45/2001/EK európai parlamenti és tanácsi rendeletben (7) meghatározott szabályoknak megfelelően kell végezni. E szabályokat alkalmazni kell a személyes adatoknak a platformban érintett különböző felek által e rendelet alapján végzett feldolgozására, függetlenül attól, hogy egyedül, vagy más ilyen felekkel közösen járnak-e el.
- (28) Az érintetteket a Bizottság által közzétett általános adatvédelmi nyilatkozat útján tájékoztatni kell személyes adataiknak az online vitarendezési platformban való feldolgozásáról – amihez a beleegyezésüket kell kérni – és az e feldolgozással kapcsolatos jogaikról, amely nyilatkozat egyszerű és közérthető nyelven leírja a platform különböző szereplőinek felelőssége alatt végrehajtott feldolgozási eljárásokat, a 45/2001/EK rendelet 11. és 12. cikkének, valamint a 95/46/EK irányelv 10. és 11. cikke szerint elfogadott nemzeti jogszabályoknak megfelelően.
- (29) Ez a rendelet nem sérti a nemzeti jogszabályokban foglalt, az alternatív vitarendezésre vonatkozó bizalmas információkezelési rendelkezéseket.
- (30) Annak érdekében, hogy a fogyasztók széles köre előtt ismert legyen az online vitarendezési platform létezése, az Unióban letelepedett és online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekben érintett kereskedőknek a weboldalukon a platformra vezető elektronikus linket kell elhelyezniük. A kereskedőknek fel kell tüntetniük az e-mail címüket is, amely a fogyasztók számára az első kapcsolatfelvételi lehetőséget jelenti. Az online adásvételi és szolgáltatási szerződések jelentős hányadának megkötése online piacon keresztül történik, akiknek a közreműködése lehetővé teszi vagy megkönnyíti az online ügyletek létrejöttét a fogyasztók és a kereskedők között. Az online piacok olyan online platformok, amelyeken a kereskedők felkínálhatják termékeiket és szolgáltatásaikat a fogyasztóknak. Ezért ezekre az online piacokra szintén vonatkoznia kellene azon kötelezettségnek, hogy biztosítsanak az online vitarendezési platformra vezető elektronikus linket. E kötelezettség nem érinti a 2013/11/EU irányelv 13. cikkét azon követelményt illetően, amelynek értelmében a kereskedőknek tájékoztatniuk kell a fogyasztókat egyrészt az adott kereskedőre vonatkozó alternatív vitarendezési eljárásokról, másrészt arról, hogy vállalják-e alternatív vitarendezési eljárások alkalmazását a fogyasztókkal felmerült viták rendezésére. Ez a kötelezettség nem érinti továbbá a fogyasztók jogairól szóló, 2011. október 25-i 2011/83/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv (8) 6. cikke (1) bekezdésének t) pontját és 8. cikkét. A 2011/83/EU irányelv 6. cikke (1) bekezdésének t) pontja a távollévők közötti vagy az üzlethelyiségen kívül történő szerződéskötés esetén előírja, hogy a kereskedőnek – még mielőtt a szerződés a fogyasztóra nézve kötelezővé válna – tájékoztatnia kell a fogyasztót azon, bírósági eljáráson kívüli panasztételi és jogorvoslati mechanizmusok igénybevételének lehetőségéről, amelyek kötelezőek a kereskedőre nézve, valamint az ezek igénybevételének módjáról. A tagállamoknak – szintén a fogyasztói tudatosság növelése érdekében – ösztönözniük kell a fogyasztói szervezeteket és gazdasági társaságokat arra, hogy adják meg az online vitarendezési platform honlapjára mutató elektronikus linket.

- (31) Az alternatív vitarendezési fórumok vonatkozó alkalmazási körének meghatározására szolgáló kritériumok figyelembevételére érdekében a Bizottságnak felhatalmazást kell kapnia arra, hogy az EUMSZ 290. cikkének megfelelően jogi aktusokat fogadjon el azon információ típusokra vonatkozóan, amelyeket a panaszosnak az online vitarendezési platformon elérhető elektronikus úrlapon meg kell adnia. Különösen fontos, hogy a Bizottság az előkészítő munka során megfelelő konzultációkat folytasson, többek között szakértői szinten is. A felhatalmazáson alapuló jogi aktusok előkészítésekor és megszövegezésekor a Bizottságnak gondoskodnia kell a vonatkozó dokumentumoknak az Európai Parlament és a Tanács részére történő egyidejű, időben történő és megfelelő továbbításáról.
- (32) E rendelet végrehajtása egységes feltételeinek biztosítása érdekében a Bizottságra végrehajtási hatásköröket kell ruházni az online vitarendezési platform működésére, a panaszok benyújtásának módjára és az online vitarendezési platformok kapcsolattartóinak hálózatán belüli együttműködésre vonatkozóan. Ezeket a hatásköröket a Bizottság végrehajtási hatásköreinek gyakorlására vonatkozó tagállami ellenőrzési mechanizmusok szabályainak és általános elveinek megállapításáról szóló, 2011. február 16-i 182/2011/EU európai parlamenti és tanácsi rendeletnek (9) megfelelően kell gyakorolni. A panaszbejelentésre szolgáló elektronikus úrlappal kapcsolatos végrehajtási jogi aktusok elfogadása során a tanácsadó bizottsági eljárást kell alkalmazni, tekintettel annak tisztán technikai jellegére. Az online vitarendezési platformok kapcsolattartóinak hálózatán belüli együttműködés módjára vonatkozó szabályok elfogadására a vizsgálóbizottsági eljárást kell alkalmazni.
- (33) E rendelet tekintetében a Bizottságnak adott esetben konzultálnia kell az európai adatvédelmi biztossal.
- (34) Mivel a rendelet célját, nevezetesen azt, hogy az online vitás ügyek rendezésére közös szabályok által szabályozott európai online vitarendezési platformot hozzanak létre, a tagállamok nem tudják kielégítően megvalósítani, és ezért az intézkedés léptéke és hatása miatt az uniós szinten jobban megvalósítható, az Unió intézkedéseket hozhat az Európai Unióról szóló szerződés 5. cikkében foglalt szubszidiaritás elvének megfelelően. Az említett cikkben foglalt arányosság elvének megfelelően ez a rendelet nem lépi túl a cél eléréséhez szükséges mértéket.
- (35) Ez a rendelet tiszteletben tartja az alapvető jogokat és betartja az Európai Unió Alapjogi Chartájában, különösen annak 7., 8., 38. és 47. cikkében elismert elveket.
- (36) Az európai adatvédelmi biztossal egyeztetésre került sor a 45/2001/EK rendelet 28. cikkének (2) bekezdésével összhangban, és az európai adatvédelmi biztos 2012. január 12-én nyilvánította véleményét

(10) ELFOGADTA EZT A RENDELETET:

## I. FEJEZET

### ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

#### 1. cikk

##### Tárgy

E rendelet célja, hogy hozzájáruljon a belső piac és különösen annak digitális dimenziója megfelelő működéséhez a magas szintű fogyasztóvédelem megvalósítása révén azáltal, hogy létrehoz egy európai online platformot, amely elősegíti a fogyasztók és kereskedők közötti jogviták független, pártatlan, átlátható, eredményes, gyors és méltányos, bírósági eljárásán kívüli online rendezését.

## 2. cikk

### Hatály

- (1) Ez a rendelet az Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók és az Unióban letelepedett kereskedők közötti, online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekből eredő kötelezettségekkel kapcsolatban felmerülő jogviták bírósági eljárásán kívüli rendezésére alkalmazandó, amelynek során a jogvita rendezésére a 2013/11/EU irányelv 20. cikkének (2) bekezdése szerint jegyzékbe vett alternatív vitarendezési fórum közreműködésével és egy európai online vitarendezési platformon keresztül kerül sor.
- (2) Ez a rendelet alkalmazandó az (1) bekezdésben említett olyan jogviták bírósági eljárásán kívüli rendezésére, amelyet valamely kereskedő indított egy fogyasztóval szemben, amennyiben a fogyasztó szokásos tartózkodási helye szerinti tagállam jogszabályai lehetővé teszik azt, hogy ezeket a jogvitákat valamely alternatív vitarendezési fórum közreműködésével rendezzék.
- (3) A tagállamok tájékoztatják a Bizottságot, hogy jogszabályaik lehetővé teszik-e az (1) bekezdésben említett, valamely kereskedő által egy fogyasztóval szemben indított jogvitáknak valamely alternatív vitarendezési fórum közreműködésével való rendezését. A hatáskörrel rendelkező hatóságoknak a 2013/11/EU irányelv 20. cikkének (2) bekezdésében említett jegyzék közzétevésekor tájékoztatniuk kell a Bizottságot, hogy mely alternatív vitarendezési fórumok foglalkoznak az ilyen jogvitákkal.
- (4) E rendeletnek az e cikk (1) bekezdésében említettek szerinti, olyan jogvitákra való alkalmazása, amelyet valamely kereskedő indít egy fogyasztóval szemben, nem kötelezi a tagállamokat annak biztosítására, hogy az alternatív vitarendezési fórumok az ilyen jogviták bírósági eljárásán kívüli rendezésére irányuló eljárásokat biztosítsanak.

## 3. cikk

### Kapcsolat más uniós jogi aktusokkal

Ez a rendelet nem sérti a 2008/52/EK irányelvet.

## 4. cikk

### Fogalom meghatározások

- (1) E rendelet alkalmazásában:
  - a) „fogyasztó”: a 2013/11/EU irányelv 4. cikke (1) bekezdésének a) pontjában meghatározott fogyasztó;
  - b) „kereskedő”: a 2013/11/EU irányelv 4. cikke (1) bekezdésének b) pontjában meghatározott kereskedő;
  - c) „adásvételi szerződés”: a 2013/11/EU irányelv 4. cikke (1) bekezdésének c) pontjában meghatározott adásvételi szerződés;
  - d) „szolgáltatási szerződés”: a 2013/11/EU irányelv 4. cikke (1) bekezdésének d) pontjában meghatározott szolgáltatási szerződés;
  - e) „online adásvételi vagy szolgáltatási szerződés”: olyan adásvételi vagy szolgáltatási szerződés, amelynek értelmében a kereskedő vagy a kereskedő közvetítője egy weboldalon vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül kínál megvételre valamilyen árut vagy szolgáltatást, és a fogyasztó az adott weboldalon vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül rendeli meg az árut vagy szolgáltatásokat;
  - f) „online piac”: a belső piacon az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások, különösen az elektronikus kereskedelem, egyes jogi vonatkozásairól szóló, 2000. június 8-i 2000/31/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv (11) (Elektronikus kereskedelemről szóló irányelv) 2. cikkének b) pontjában meghatározott szolgáltató, aki olyan szolgáltatást nyújt, amely egy online piac weboldalán keresztül online adásvételi és szolgáltatási szerződések megkötését teszi lehetővé fogyasztók és kereskedők között;

- g) „elektronikus út”: elektronikus berendezés használata adatok olyan feldolgozására (beleértve a digitális tömörítést) és tárolására, amelynek során az adatok továbbítása, átadása és átvétele teljes egészében vezetéken, rádióhullámon, optikai vagy egyéb elektromágneses úton történik;
- h) „alternatív vitarendezési eljárás” (a továbbiakban: alternatív vitarendezési eljárás): az e rendelet 2. cikkében említett jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésére szolgáló eljárás;
- i) „alternatív vitarendezési fórum” (a továbbiakban: alternatív vitarendezési fórum): a 2013/11/EU irányelv 4. cikke (1) bekezdésének h) pontjában meghatározott alternatív vitarendezési fórum;
- j) „panaszos fél”: az a fogyasztó vagy kereskedő, aki panaszt nyújtott be az online vitarendezési platformon keresztül;
- k) „ellenérdekű fél”: az a fogyasztó vagy kereskedő, aki ellen panaszt nyújtottak be az online vitarendezési platformon keresztül;
- l) „hatáskörrel rendelkező hatóság”: a 2013/11/EU irányelv 4. cikke (1) bekezdésének i) pontjában meghatározott hatóság;
- m) „személyes adat”: azonosított vagy azonosítható természetes személyre („adatalany”) vonatkozó bármely információ; az azonosítható személy olyan személy, aki közvetlen vagy közvetett módon azonosítható, mindenképp egy azonosító számra vagy a személy fizikai, fiziológiai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy társadalmi identitására vonatkozó egy vagy több tényezőre történő utalás révén.

(2) A kereskedő letelepedési helyét a 2013/11/EU irányelv 4. cikke (2), illetve (3) bekezdésének megfelelően kell meghatározni.

## II. FEJEZET

### ONLINE VITARENDEZÉSI PLATFORM

#### 5. cikk

##### Az online vitarendezési platform létrehozása

- (1) A Bizottság létrehoz egy online vitarendezési platformot, és felel annak működtetéséért – az e rendelet alkalmazásához szükséges minden fordítási feladatot is beleértve –, fenntartásáért, finanszírozásáért és az adatbiztonságért. Az online vitarendezési platformnak felhasználóbarátnak kell lennie. Az online vitarendezési platform létrehozása, működtetése és fenntartása során biztosítani kell a felhasználók adatainak védelmét már a tervezés szakaszától kezdve („beépített adatvédelem”), valamint biztosítani kell azt, hogy az online vitarendezési platform lehetőség szerint mindenki számára hozzáférhető és felhasználható legyen, beleértve a kiszolgáltatók helyzetben lévő személyeket is („a mindenki számára történő tervezés”).
- (2) Az online vitarendezési platform egyablakos ügyintézési pontként működik azon fogyasztók és kereskedők számára, akik az e rendelet hatálya alá tartozó jogvitáikat bírósági eljáráson kívül kívánják rendezni. Az online vitarendezési platform egy interaktív weboldal, amely elektronikus úton és díjmentesen elérhető az Unió intézményeinek valamennyi hivatalos nyelvén.
- (3) A Bizottság az online vitarendezési platformot adott esetben hozzáférhetővé teszi azokon a honlapjain, amelyeken tájékoztatást nyújtanak az uniós polgároknak és vállalkozásoknak, mindenképp a 2004/387/EK határozatnak megfelelően létrehozott „Európa Önökért” portálon.
- (4) Az online vitarendezési platform a következő feladatokat látja el:
- a) elérhetővé teszi a panaszok bejelentésére szolgáló elektronikus űrlapot, amelyet a panaszos fél tölt ki a 8. cikknek megfelelően;
  - b) tájékoztatja az ellenérdekű felet a panaszról;
  - c) meghatározza, hogy melyik a hatáskörrel rendelkező alternatív vitarendezési fórum, illetve melyek a hatáskörrel rendelkező alternatív vitarendezési fórumok, és eljuttatja a panaszt ahhoz az alternatív vitarendezési fórumhoz, amelynek igénybeviteléről a felek a 9. cikkkel összhangban megállapodtak;



- d) díjmentesen biztosít egy elektronikus ügykezelő eszközt, amely lehetővé teszi az érintett felek és az alternatív vitarendezési fórum számára, hogy a vitarendezési eljárást az online vitarendezési platformon keresztül, online bonyolítsák le;
- e) biztosítja az érintett felek és az alternatív vitarendezési fórum számára a vitarendezéshez szükséges és az online vitarendezési platformon keresztül továbbított információk fordítását;
- f) a 10. cikk c) pontjában említett információknak az alternatív vitarendezési fórumok által történő továbbítására szolgáló elektronikus űrlapot biztosít;
- g) visszajelzési rendszert működtet, amely lehetővé teszi a felek számára, hogy az online vitarendezési platform működésével, illetve az adott vitát kezelő alternatív vitarendezési fórummal kapcsolatos véleményüket kifejtthessék;
- h) nyilvánosan hozzáférhetővé teszi az alábbiakat:
- i) általános tájékoztatás az alternatív vitarendezési eljárásokról, mint a bírósági eljáráson kívüli vitarendezés egyik módjáról;
  - ii. tájékoztatás a 2013/11/EU irányelv 20. cikke (2) bekezdésének megfelelően jegyzékbe vett alternatív vitarendezési fórumokról, amelyek az e rendelet hatálya alá tartozó jogviták kezelésére hatáskörrel rendelkeznek;
  - iii. online útmutató a panaszoknak az online vitarendezési platformon keresztüli benyújtására vonatkozóan;
  - iv. tájékoztatás azokról az online vitarendezési kapcsolattartó pontokról – beleértve ezek elérhetőségét is –, amelyeket a tagállamok az e rendelet 7. cikkének (1) bekezdésével összhangban kijelöltek;
  - v. statisztikai adatok azoknak a vitáknak a kimeneteléről, amelyeket az online vitarendezési platformon keresztül továbbítottak az alternatív vitarendezési fórumokhoz.
- (5) A Bizottság gondoskodik arról, hogy a (4) bekezdés h) pontjában szereplő információk pontosak és naprakészek legyenek, és azokat világos, érthető és könnyen elérhető módon tegyék közzé.
- (6) Azokat a 2013/11/EU irányelv 20. cikke (2) bekezdésének megfelelően jegyzékbe vett alternatív vitarendezési fórumokat, amelyek az e rendelet hatálya alá tartozó jogviták kezelésére hatáskörrel rendelkeznek, az online vitarendezési platformon elektronikusan jegyzékbe kell venni.
- (7) A Bizottság végrehajtási jogi aktusok útján intézkedéseket fogad el az e cikk (4) bekezdésében meghatározott feladatok ellátásának módjáról. Az említett végrehajtási jogi aktusokat az e rendelet 16. cikkének (3) bekezdésében említett vizsgálóbizottsági eljárásnak megfelelően kell elfogadni.

## 6. cikk

### Az online vitarendezési platform tesztelése

- (1) A Bizottság legkésőbb 2015. január 9-ig teszteli az online vitarendezési platform technikai funkcióit és felhasználóbarát jellegét, valamint a panaszok bejelentésére szolgáló űrlapot, többek között a fordítás szempontjából. A tesztelést az online vitarendezésben jártas tagállami szakértőkkel, valamint a fogyasztók és a kereskedők képviselőivel kell elvégezni és értékelni. A Bizottság jelentést nyújt be az Európai Parlamentnek és a Tanácsnak a tesztelés eredményéről, és meghozza az esetleges problémák kezelésére szolgáló intézkedéseket az online vitarendezési platform hatékony működésének biztosítása érdekében.
- (2) A Bizottság az e cikk (1) bekezdésében említett jelentésben ismerteti azokat a technikai és szervezési intézkedéseket is, amelyeket annak érdekében kíván meghozni, hogy az online vitarendezési platform megfeleljen a 45/2001/EK rendeletben meghatározott adatvédelmi követelményeknek.

## 7. cikk

### Az online vitarendezést segítő kapcsolattartó pontok hálózata

- (1) Minden egyes tagállam kijelöl egy online vitarendezési kapcsolattartó pontot, amelynek nevét és elérhetőségét közli a Bizottsággal. A tagállamok az online vitarendezési kapcsolattartó pontok felelősségét átruházhatják az Európai Fogyasztói Központok Hálózatának saját országukban található központjaira, fogyasztói szervezetekre vagy bármely



más szervezetre. Valamennyi online vitarendezési kapcsolattartó pontban legalább két, online vitarendezést segítő tanácsadó működik.

- (2) Az online vitarendezési kapcsolattartó pontok támogatást nyújtanak az online vitarendezési platformon keresztül benyújtott panaszokkal kapcsolatos viták rendezéséhez, a következő feladatok ellátása révén:
- a) kérésre elősegítik a felek és a hatáskörrel rendelkező alternatív vitarendezési fórum közötti kommunikációt, ami mindenekelőtt a következőket foglalhatja magában:
    - i. a panasz és adott esetben a vonatkozó dokumentumok benyújtásához nyújtott segítség;
    - ii. az érintett felek és az alternatív vitarendezési fórumok általános jellegű tájékoztatása az adásvételi és szolgáltatási szerződésekkel kapcsolatos azon fogyasztói jogokról, amelyek a vitarendezést segítő tanácsadókkal rendelkező online vitarendezési kapcsolattartó pontnak otthont adó tagállamban érvényesíthetők;
    - iii. tájékoztatás az online vitarendezési platform működéséről;
    - iv. magyarázat nyújtása a feleknek a kijelölt alternatív vitarendezési fórumok által alkalmazott eljárási szabályokkal kapcsolatban;
    - v. tájékoztatás a panaszos fél számára a jogorvoslat egyéb eszközeiről, amennyiben az adott vitát az online vitarendezési platformon keresztül nem lehet rendezni;
  - b) a feladataik ellátása során szerzett gyakorlati tapasztalataik alapján tevékenységükről két évente jelentést készítenek a Bizottságnak és a tagállamoknak;
- (3) Az online vitarendezési kapcsolattartó pontok nem kötelesek a (2) bekezdésben felsorolt feladatok ellátására azoknak a vitáknak az esetében, amelyekben a felek ugyanabban a tagállamban rendelkeznek szokásos tartózkodási hellyel.
- (4) A (3) bekezdés ellenére a tagállamok dönthetnek úgy, hogy a nemzeti körülményekre tekintettel az online kapcsolattartó pontnak el kell végeznie a (2) bekezdésben felsorolt feladatok közül egyet vagy többet azon jogviták esetében is, amelyekben a felek ugyanabban a tagállamban rendelkeznek szokásos tartózkodási hellyel.
- (5) A Bizottság létrehozza az online kapcsolattartó pontok hálózatát, amely lehetővé teszi a kapcsolattartó pontok együttműködését, és hozzájárul a (2) bekezdésben felsorolt feladatok eredményességéhez.
- (6) A Bizottság évente legalább két alkalommal találkozára hívja össze az online vitarendezési kapcsolattartó pontok hálózatának tagjait, hogy megoszthassák egymással a legjobb gyakorlatokat, és megvitathassák az online vitarendezési platform működése során tapasztalt visszatérő problémákat.
- (7) A Bizottság az online vitarendezési kapcsolattartók közötti együttműködés módjára vonatkozó szabályokat végrehajtási jogi aktusok útján fogadja el. Az említett végrehajtási jogi aktusokat a 16. cikk (3) bekezdésében említett vizsgálóbizottsági eljárás keretében kell elfogadni.

## 8. cikk

### A panaszok benyújtása

- (1) A panaszos fél az online vitarendezési platformhoz a panaszok bejelentésére szolgáló elektronikus űrlap kitöltésével nyújthat be panaszt. A panaszok bejelentésére szolgáló űrlapnak felhasználóbarátnak és az online vitarendezési platformon keresztül könnyen elérhetőnek kell lennie.
- (2) A panaszos fél által benyújtott információknak elégségesnek kell lennie a hatáskörrel rendelkező alternatív vitarendezési fórum megállapításához. Ezen információt e rendelet melléklete tartalmazza. A panaszos fél dokumentumokat csatolhat az űrlaphoz panaszának alátámasztásához.
- (3) Azon kritériumok figyelembevételére érdekében, amelyek alapján a 2013/11/EU rendelet 20. cikkének (2) bekezdésével összhangban jegyzékbe vett és az e rendelet hatálya alá tartozó jogvitákkal foglalkozó alternatív vitarendezési fórumok meghatározzák saját illetékességi területüket, a Bizottság felhatalmazást kap arra, hogy az e rendelet 17. cikkével

összhangban felhatalmazáson alapuló jogi aktusokat fogadjon el az e rendelet mellékletében felsorolt információk kiigazítására vonatkozóan.

- (4) A Bizottság a panaszok bejelentésére szolgáló elektronikus űrlap kitöltésének módjára vonatkozó szabályokat végrehajtási jogi aktusok útján határozza meg. Az említett végrehajtási jogi aktusokat az e rendelet 16. cikkének (2) bekezdésében említett tanácsadó bizottsági eljárás keretében kell elfogadni.
- (5) A panaszok bejelentésére szolgáló elektronikus űrlapon és annak mellékletein megadott adatok közül kizárólag az adatgyűjtés célja szempontjából helyes, lényeges és nem túlzott mértékű adatok kerülnek feldolgozásra.

## 9. cikk

### A panaszok feldolgozása és továbbítása

- (1) Az online vitarendezési platformhoz benyújtott panaszok a panaszok benyújtására szolgáló elektronikus űrlap valamennyi szükséges rovatának hiánytalan kitöltése esetén kerülnek feldolgozásra.
- (2) Ha a panaszok benyújtására szolgáló űrlapot nem töltötték teljesen ki, a panaszos felet értesíteni kell arról, hogy a panaszt nem lehet tovább feldolgozni mindaddig, amíg a hiányzó információkat meg nem adja.
- (3) A panaszok benyújtására szolgáló, hiánytalanul kitöltött űrlap beérkezését követően az online vitarendezési platform könnyen érthető módon, késedelem nélkül továbbítja az ellenérdekű fél számára az e fél által választott, az Unió intézményeinek egyik hivatalos nyelvén a panaszt a következő adatokkal együtt:
- tájékoztatás arról, hogy a feleknek meg kell egyezniük egy alternatív vitarendezési fórumról, amelyhez a panaszt továbbítani kell, és ha a feleknek nem sikerül megállapodásra jutni vagy ha egyetlen hatáskörrel rendelkező alternatív vitarendezési fórumot sem sikerül azonosítani, a panasz nem kerül további feldolgozásra;
  - tájékoztatás a panasz kezelésére hatáskörrel rendelkező alternatív vitarendezési fórumról vagy fórumokról, ha a panasz benyújtására szolgáló elektronikus űrlap megemlíti valamelyiket, vagy ha az online vitarendezési platform az űrlapon szolgáltatott információk alapján azonosított ilyen;
  - abban az esetben, ha az ellenérdekű fél egy kereskedő, annak a felkérése arra, hogy 10 naptári napon belül nyilatkozzon az alábbiakról: a kereskedő a fogyasztókkal felmerülő jogviták rendezése céljából egy adott alternatív vitarendezési fórum igénybevételevel kapcsolatos kötelezettséget vállal-e, vagy ilyen kötelezettség hatálya alá esik-e, valamint attól az esettől eltekintve, ha a kereskedő egy adott alternatív vitarendezési fórum igénybevételevel kapcsolatos kötelezettség hatálya alá esik, hajlandó-e a b) pontban említett valamely alternatív vitarendezési fórumot vagy fórumokat igénybe venni;
  - abban az esetben, ha az ellenérdekű fél egy fogyasztó, és a kereskedő köteles egy adott alternatív vitarendezési fórumot igénybe venni, a fogyasztó felkérése arra, hogy 10 naptári napon belül egyezzen bele ennek az alternatív vitarendezési fórumnak az igénybevételebe, vagy ha a kereskedő nem köteles egy adott alternatív vitarendezési fórumot igénybe venni, a fogyasztó felkérése arra, hogy a b) pontban említettek közül válasszon egy vagy több alternatív vitarendezési fórumot;
  - az ellenérdekű fél letelepedési vagy tartózkodási helye szerinti tagállamban működő online vitarendezési kapcsolattartó pont nevének, elérhetőségének és a 7. cikk (2) bekezdésének a) pontjában említett feladatainak rövid leírása.
- (4) A (3) bekezdés c) vagy d) pontjában említett, az ellenérdekű féltől származó információk kézhezvételét követően az online vitarendezési platform könnyen érthető módon, a panaszos fél által választott, az Unió intézményeinek egyik hivatalos nyelvén haladéktalanul közli ezzel a féllel az alábbi információkat:
- a (3) bekezdés a) pontjában említett információkat;
  - ha a panaszos fél egy fogyasztó, a kereskedő által a (3) bekezdés c) pontjának megfelelően megjelölt alternatív vitarendezési fórumra vagy fórumokra vonatkozó információt, valamint egy arra vonatkozó felkérést, hogy tíz naptári napon belül állapodjon meg az alternatív vitarendezési fórumról;
  - ha a panaszos fél egy kereskedő, aki nem köteles egy adott alternatív vitarendezési fórumot igénybe venni, akkor a fogyasztó által a (3) bekezdés d) pontjának megfelelően megjelölt alternatív vitarendezési fórumra vagy fóru-

mokra vonatkozó információt, valamint egy arra vonatkozó felkérést, hogy tíz naptári napon belül állapodjon meg az alternatív vitarendezési fórumról;

d) a panaszos fél letelepedési vagy tartózkodási helye szerinti tagállamban működő online vitarendezési kapcsolattartó pont nevének, elérhetőségének és a 7. cikk (2) bekezdésének a) pontjában említett feladatainak rövid leírását.

(5) A (3) bekezdés b) pontjában, valamint a (4) bekezdés b) és c) pontjában említett információ magában foglalja az egyes alternatív vitarendezési fórumokra vonatkozó következő adatokat:

a) az alternatív vitarendezési fórum neve, elérhetősége és webhelyének címe;

b) adott esetben az alternatív vitarendezési eljárás díjtételei;

c) az alternatív vitarendezési eljárás lefolytatásához használható nyelv vagy nyelvek;

d) az alternatív vitarendezési eljárás átlagos időtartama;

e) az alternatív vitarendezési eljárás eredményének kötelező vagy nem kötelező jellege;

f) azok az indokok, amelyek alapján az alternatív vitarendezési fórum egy adott jogvita rendezését elutasíthatja a 2013/11/EU irányelv 5. cikkének (4) bekezdésével összhangban.

(6) Az online vitarendezési platform automatikusan és haladéktalanul továbbítja a panaszt ahhoz az alternatív vitarendezési fórumhoz, amelynek igénybevételéről a felek a (3) és (4) bekezdéssel összhangban megállapodtak.

(7) Az az alternatív vitarendezési fórum, amelyhez a panaszt továbbították, haladéktalanul tájékoztatja a feleket arról, hogy a 2013/11/EU irányelv 5. cikke (4) bekezdésével összhangban hozzájárul vagy elutasítja, hogy a jogvitával foglalkozzon. Az az alternatív vitarendezési fórum, amely beleegyezett, hogy a jogvitával foglalkozzon, tájékoztatja a feleket az eljárási szabályzatáról is, valamint adott esetben az adott vitarendezési eljárás költségeiről.

(8) Ha a panasz benyújtására szolgáló űrlap benyújtását követő 30 napon belül a felek nem tudnak megegyezni egy alternatív vitarendezési fórumban, vagy ha az alternatív vitarendezési fórum elutasítja, hogy a jogvitával foglalkozzon, a panasz további feldolgozására nem kerül sor. A panaszos felet tájékoztatni kell arról, hogy egyéb jogorvoslati eszközökkel kapcsolatos általános felvilágosításért online vitarendezési tanácsadóhoz fordulhat.

## 10. cikk

### Vitarendezés

Az alternatív vitarendezési fórum, amely beleegyezett, hogy foglalkozik egy vitával az e rendelet 9. cikkének megfelelően:

a) a vitarendezési eljárást a 2013/11/EU irányelv 8. cikkének e) pontjában említett határidőn belül lezárja;

b) nem követeli meg a felek vagy képviselőik fizikai jelenlétét, kivéve ha eljárási szabályai előírják ennek lehetőségét, és a felek beleegyeznek;

c) haladéktalanul továbbítja az online vitarendezési platform felé a következő információkat:

i. a panasszal kapcsolatos ügyirat beérkezésének időpontja;

ii. a jogvita tárgya;

iii. a vitarendezési eljárás lezárásának dátuma;

iv. az iii. alpontban említett eljárás eredménye;

d) nem kötelezhető arra, hogy az online vitarendezési platformon keresztül alternatív vitarendezési eljárást folytasson.

## 11. cikk

### Adatbázis

A Bizottság meghozza a szükséges intézkedéseket egy olyan elektronikus adatbázis létrehozása és fenntartása érdekében, amelyben az 5. cikk (4) bekezdése és a 10. cikk c) pontja szerint feldolgozott adatokat tárolja, megfelelően figyelembe véve a 13. cikk (2) bekezdését.

## 12. cikk

### A személyes adatok feldolgozása

- (1) A vitás ügyekkel kapcsolatos, a 11. cikkben említett adatbázisban tárolt információkhoz, így a személyes adatokhoz kizárólag az az alternatív vitarendezési fórum férhet hozzá a 10. cikkben említett célokból, amelynek az adott vitás ügyet a 9. cikknek megfelelően továbbították. Ugyanezen információkhoz – kizárólag a 7. cikk (2) és (4) bekezdésében említett célokból – az online vitarendezési kapcsolattartó pontok is hozzáférhetnek, ha erre szükség van.
- (2) A Bizottság az online vitarendezési platform használatának és működésének ellenőrzése, valamint a 21. cikkben említett jelentések elkészítése céljából hozzáféréssel rendelkezik a 10. cikk szerint feldolgozott információkhoz. A Bizottság az online vitarendezési platformot igénybe vevők személyes adatait kizárólag az online vitarendezési platform működéséhez és fenntartásához szükséges mértékben dolgozza fel, többek között abból a célból, hogy nyomon kövesse az online vitarendezési platformnak az alternatív vitarendezési fórumok és az online vitarendezési kapcsolattartó pontok általi használatát.
- (3) A vitás ügyekkel kapcsolatos személyes adatokat az e cikk (1) bekezdésében említett adatbázisban kizárólag annyi ideig lehet tárolni, ameddig ez az adatgyűjtés céljának eléréséhez vagy ahhoz szükséges, hogy biztosítani lehessen, hogy az érintettek gyakorolhassák vonatkozó jogait, és hozzáférhessenek a személyes adataikhoz; az adatokat legkésőbb hat hónappal a 10. cikk c) pontjának iii. alpontjával összhangban az online vitarendezési platform felé továbbított vitás ügy lezárásának időpontját követően automatikusan törölni kell. Az adatmegőrzési időszak az adott jogvitával foglalkozó alternatív vitarendezési fórum vagy az online vitarendezési kapcsolattartó pont által a nemzeti adatfájlokban tárolt személyes adatokra is érvényes, kivéve, ha az alternatív vitarendezési fórum által alkalmazott eljárási szabályok vagy a nemzeti jogszabályok egyedi rendelkezései hosszabb megőrzési időszakot irányoznak elő.
- (4) Az e rendelet hatálya alá tartozó adatkezelési tevékenységei tekintetében valamennyi online vitarendezési tanácsadó a 95/46/EK irányelv 2. cikkének d) pontja értelmében adatkezelőnek minősül, és biztosítani kell azt, hogy ezek a tevékenységek összhangban legyenek azokkal a nemzeti jogszabályokkal, amelyeket a 95/46/EK irányelvnek megfelelően az online vitarendezési tanácsadóval rendelkező online vitarendezési kapcsolattartó pontnak otthont adó tagállamban fogadtak el.
- (5) Az e rendelet hatálya alá tartozó adatkezelési tevékenységei tekintetében valamennyi alternatív vitarendezési fórum a 95/46/EK irányelv 2. cikkének d) pontja értelmében adatkezelőnek minősül, és biztosítani kell azt, hogy ezek a tevékenységek összhangban legyenek azokkal a nemzeti jogszabályokkal, amelyeket a 95/46/EK irányelvnek megfelelően az alternatív vitarendezési fórum letelepedési helye szerinti tagállamban fogadtak el.
- (6) Az e rendelet szerinti kötelezettségeit és a személyes adatoknak az e kötelezettségek keretében való feldolgozását illetően a Bizottság a 45/2001/EK rendelet 2. cikkének d) pontja szerinti adatkezelőnek minősül.

## 13. cikk

### Az adatok titkossága és biztonsága

- (1) Az online vitarendezési kapcsolattartó pontokra az érintett tagállam jogszabályaiban a szakmai titoktartás vagy az azzal egyenértékű más titoktartási kötelezettségek tekintetében előírt szabályok vonatkoznak.
- (2) A Bizottság a 45/2001/EK rendelet 22. cikkével összhangban meghozza a megfelelő műszaki és szervezeti intézkedéseket az e rendelet keretében feldolgozott információk biztonságának biztosítására, beleértve az adatokhoz való hozzáférés megfelelő ellenőrzését, egy biztonsági tervet és a biztonságot érintő események kezelését.

## 14. cikk

### A fogyasztók tájékoztatása

- (1) Az Unióban letelepedett, online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekben érintett kereskedőknek, valamint az Unióban letelepedett olyan online piacoknak meg kell jeleníteniük a honlapjukon az online vitarendezési platformra mutató elektronikus linket. Ennek a linknek a fogyasztók számára könnyen elérhetőnek kell lennie. Az online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekben érintett, az Unióban letelepedett kereskedőknek meg kell adniuk az e-mail címüket is.
- (2) Az Unióban letelepedett, online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekben érintett azon kereskedőknek, akik kötelesek egy vagy több alternatív vitarendezési fórumot igénybe venni a fogyasztókkal fennálló vitáik rendezéséhez, vagy erre kötelezettséget vállalnak, tájékoztatniuk kell a fogyasztókat az online vitarendezési platform létezéséről, valamint arról a lehetőségről, hogy az online vitarendezési platform felhasználható a vitáik rendezéséhez. Emellett az online vitarendezési platformra mutató elektronikus linket kell megjeleníteniük honlapjukon, illetve, ha az ajánlatot e-mailben teszik, akkor az adott e-mailben. Ezt az információt fel kell tüntetni adott esetben az online adásvételi vagy szolgáltatási szerződés általános feltételei között is.
- (3) Az e cikk (1) és (2) bekezdése nem sérti a 2013/11/EU irányelv 13. cikkét, valamint a bírósági eljáráson kívüli vitarendezési eljárásokkal kapcsolatban a fogyasztók tájékoztatására vonatkozó, egyéb uniós jogi aktusokban foglalt azon rendelkezéseket, amelyek e cikk rendelkezésein kívül alkalmazandók.
- (4) Az alternatív vitarendezési fórumoknak a 2013/11/EU irányelv 20. cikkének (4) bekezdésében említett jegyzékét és annak frissítéseit az online vitarendezési platformon közzé kell tenni.
- (5) A tagállamoknak gondoskodniuk kell arról, hogy az alternatív vitarendezési fórumok, az Európai Fogyasztói Központok Hálózatának központjai, a 2013/11/EU irányelv 18. cikkének (1) bekezdésében meghatározott hatáskörrel rendelkező hatóságok, és adott esetben a 2013/11/EU irányelv 14. cikkének (2) bekezdésével összhangban kijelölt fórumok honlapjukon feltüntessék az online vitarendezési platformra mutató elektronikus linket.
- (6) A tagállamoknak ösztönözniük kell a fogyasztói és vállalkozói szövetségeket arra, hogy adják meg az online vitarendezési platform honlapjára mutató elektronikus linket.
- (7) Ha a kereskedők kötelesek az (1) és a (2) bekezdés, valamint a (3) bekezdésben említett rendelkezések szerinti tájékoztatást megadni, ezeket az információkat lehetőleg együtt kell megadniuk.

## 15. cikk

### A hatáskörrel rendelkező hatóságok szerepe

Az egyes tagállamok hatáskörrel rendelkező hatóságainak meg kell vizsgálniuk, hogy az adott tagállamban letelepedett alternatív vitarendezési fórumok megfelelnek-e az e rendeletben foglalt kötelezettségeknek.

### III. FEJEZET

#### ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

##### 16. cikk

###### Bizottsági eljárás

- (1) A Bizottság munkáját egy bizottság segíti. Ez a bizottság a 182/2011/EU rendelet szerinti bizottság.
- (2) Az e bekezdésre történő hivatkozáskor a 182/2011/EU rendelet 4. cikkét kell alkalmazni.
- (3) Az e bekezdésre történő hivatkozáskor a 182/2011/EU rendelet 5. cikkét kell alkalmazni.
- (4) Amennyiben az e cikk (2) és a (3) bekezdése szerinti bizottság a véleményét írásbeli eljárás útján alakítja ki, az írásbeli eljárást eredmény nélkül le kell zárni, amennyiben a vélemény kialakítására megállapított határidőn belül a bizottság elnöke így dönt, vagy a bizottsági tagok egyszerű többsége ezt kéri.

##### 17. cikk

###### A felhatalmazás gyakorlása

- (1) A Bizottság az e cikkben rögzített feltételek mellett felhatalmazást kap felhatalmazáson alapuló jogi aktusok elfogadására.
- (2) A Bizottságnak a 8. cikk (3) bekezdésében említett, felhatalmazáson alapuló jogi aktus elfogadására vonatkozó felhatalmazása határozatlan időre szól 2013. július 8-tól kezdődő hatállyal.
- (3) Az Európai Parlament vagy a Tanács bármikor visszavonhatja az e rendelet 8. cikke (3) bekezdésében említett felhatalmazást. A visszavonásról szóló határozat megszünteti az abban meghatározott felhatalmazást. A határozat az Európai Unió Hivatalos Lapjában való kihirdetését követő napon vagy a határozatban meghatározott későbbi időpontban lép hatályba. A határozat nem érinti a már hatályban lévő, felhatalmazáson alapuló jogi aktusok érvényességét.
- (4) A Bizottság a felhatalmazáson alapuló jogi aktus elfogadását követően haladéktalanul és egyidejűleg értesíti arról az Európai Parlamentet és a Tanácsot.
- (5) Az e rendelet 8. cikke (3) bekezdése szerinti, felhatalmazáson alapuló jogi aktus csak akkor lép hatályba, ha az Európai Parlamentnek vagy a Tanácsnak a jogi aktusról való értesítését követő két hónapon belül sem az Európai Parlament, sem a Tanács nem emelt kifogást a felhatalmazáson alapuló jogi aktus ellen, vagy ha az Európai Parlament és a Tanács az időtartam leteltét megelőzően egyaránt arról tájékoztatta a Bizottságot, hogy nem emel kifogást. Az Európai Parlament vagy a Tanács kezdeményezésére ezen időtartam két hónappal meghosszabbodik.

##### 18. cikk

###### Szankciók

A tagállamok megállapítják az e rendelet megsértése esetén alkalmazandó szankciókra vonatkozó szabályokat, és minden szükséges intézkedést megtesznek azok érvényesítése érdekében. Az előírt szankcióknak hatékonyak, arányosnak és visszatartó erejűnek kell lenniük.

**19. cikk****A 2006/2004/EK rendelet módosítása**

A 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet (12) melléklete a következő ponttal egészül ki:

„21.A fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet (HL L 165., 2013.6.18., 1. o.): 14. cikk.”

**20. cikk**

A 2009/22/EK irányelv módosítása

A 2009/22/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv (13) a következőképpen módosul:

1. Az 1. cikk (1) és (2) bekezdésében, valamint a 6. cikk (2) bekezdésének b) pontjában „az I. mellékletben felsorolt irányelvek” szövegrész helyébe „az I. mellékletben felsorolt uniós jogi aktusok” szövegrész lép.
2. Az I. melléklet címében az „IRÁNYELVEK JEGYZÉKE” szövegrész helyébe az „UNIÓS JOGI AKTUSOK JEGYZÉKE” lép.
3. Az I. melléklet a következő ponttal egészül ki:

„15.A fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet (HL L 165., 2013.6.18., 1. o.): 14. cikk.”

**21. cikk****Jelentések**

- (1) A Bizottság évente jelentést nyújt be az Európai Parlamentnek és a Tanácsnak az online vitarendezési platform működéséről, első alkalommal egy évvel azt követően, hogy az online vitarendezési platform megkezdte működését.
- (2) A Bizottság 2018. július 9-ig, és azután háromévente jelentést nyújt be az Európai Parlamentnek és a Tanácsnak e rendelet alkalmazásáról, elsősorban arról, hogy a panaszok benyújtására szolgáló űrlap felhasználóbarát-e, és ki kell-e esetlegesen igazítani az e rendelet mellékletében felsorolt információkat. A jelentéshez szükség esetén csatolni kell az e rendelet kiigazítására irányuló javaslatokat.
- (3) Ha az (1) és (2) bekezdésben említett jelentéseket ugyanabban az évben kellene benyújtani, akkor mindössze egyetlen közös jelentést kell benyújtani.

**22. cikk****Hatálybalépés**

- (1) Ez a rendelet az Európai Unió Hivatalos Lapjában történő kihirdetését követő huszadik napon lép hatályba.
- (2) Ez a rendelet 2016. január 9-től alkalmazandó, kivéve a következő rendelkezéseket:

a 2. cikk (3) bekezdése, valamint a 7. cikk (1) és (5) bekezdése, amelyek 2015. július 9-től alkalmazandók,

az 5. cikk (1) és (7) bekezdése, a 6. cikk, a 7. cikk (7) bekezdése, a 8. cikk (3) és (4) bekezdése, a 11. cikk, a 16. cikk és a 17. cikk, amelyek 2013. július 8-tól alkalmazandók.



Ez a rendelet teljes egészében kötelező és közvetlenül alkalmazandó valamennyi tagállamban.

Kelt Strasbourgban, 2013. május 21-én.

az Európai Parlament részéről  
az elnök  
M. SCHULZ

a Tanács részéről  
az elnök  
L. CREIGHTON

(1) HL C 181., 2012.6.21., 99. o.

(2) Az Európai Parlament 2013. március 12-i állásponjtja (a Hivatalos Lapban még nem tették közzé) és a Tanács 2013. április 22-i határozata.

(3) Lásd e Hivatalos Lap 63. oldalát.

(4) HL L 136., 2008.5.24., 3. o.

(5) HL L 144., 2004.4.30., 62. o.

(6) HL L 281., 1995.11.23., 31. o.

(7) HL L 8., 2001.1.12., 1. o.

(8) HL L 304., 2011.11.22., 64. o.

(9) HL L 55., 2011.2.28., 13. o.

(10) HL C 136., 2012.5.11., 1. o.

(11) HL L 178., 2000.7.17., 1. o.

(12) HL L 364., 2004.12.9., 1. o.


(13) HL L 110., 2009.5.1., 30. o.

## MELLÉKLET

### A panaszok benyújtásakor megadandó információk

1. a panaszos fél fogyasztó vagy kereskedő-e;
2. a fogyasztó neve, e-mail címe és postai címe;
3. a kereskedő neve és e-mail címe, weboldala és postai címe;
4. adott esetben a panaszos fél képviselőjének neve, e-mail címe és postai címe;
5. adott esetben a panaszos fél vagy képviselője által ismert nyelv(ek);
6. az ellenérdekű fél által ismert nyelv, amennyiben ez az adat rendelkezésre áll;
7. azon áru vagy szolgáltatás típusa, amelyhez a panasz kapcsolódik;
8. az árut vagy a szolgáltatást valamely honlapon vagy más elektronikus eszközön keresztül kínálta-e fel a kereskedő és rendelte-e meg a fogyasztó;
9. a megvásárolt áruk vagy szolgáltatások ára;
10. az áruk vagy szolgáltatások vásárlásának időpontja;
11. közvetlen kapcsolatba lépett-e a fogyasztó a kereskedővel;
12. korábban már foglalkozott-e valamely alternatív vitarendezési fórum vagy bíróság a jogvitával;
13. a panasz típusa;
14. a panasz ismertetése;
15. ha a panaszos fél egy fogyasztó, amennyiben ismert, azon alternatív vitarendezési fórumok, amelyeket a kereskedő köteles igénybe venni, vagy amelyek igénybevételére elkötelezte magát a 2013/11/EU irányelv 13. cikke (1) bekezdésének megfelelően;
16. amennyiben a panaszos fél egy kereskedő, mely alternatív vitarendezési fórumot köteles igénybe venni, illetve mely alternatív vitarendezési fórum igénybevételére vállalt kötelezettséget.

## 6. számú melléklet

	<b>151. KÉRELEM</b> <b>HELYES ELSZÁMOLÁS MEGÁLLAPÍTÁSA TÁRGYÁBAN</b>	vonalkód helye
	<p>A Kérelmező szerint az elszámolás helytelen adatot, számítási hibát tartalmaz, és/vagy vitatja szerződésmódosuláshoz kapcsolódóan a forintban kifejezett követelésre való átváltás számítását, a kamat számítását, vagy az új törlesztőrészeket tartalmazó törlesztési táblázatban foglalt adatok és számítások megfelelőségét, vagy az elszámolás vitatása mellett azt is sérelmezi, hogy a pénzügyi intézmény nem tett eleget a szerződésmódosulással (forintosítással) kapcsolatos kötelezettségének</p> <p style="text-align: center;"><i>Benyújtandó 1 példányban a Pénzügyi Békéltető Testülethez</i></p>	
ÜGYSZÁM:		
Érkeztetés helye	<p><i>E nyomtatványt letöltheti a Pénzügyi Békéltető Testület honlapjáról (www.penzugybekeltetotestulet.hu), kitöltheti olvashatóan kézzel vagy géppel. A kitöltött nyomtatványt megküldheti levelezési címünkre (Pénzügyi Békéltető Testület 1539 Budapest, BKKP Postafiók 670.), benyújthatja személyesen a Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálatán (cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.). Lehetőség van továbbá a kijelölt Kormányablakokban a kérelem benyújtására, valamint elektronikus formában az ügyfélkapun keresztül. (www.magyarorszag.hu)</i></p>	

<p><b>1.A VITATOTT KÖLCSÖN- VAGY LÍZINGSZERZŐDÉS AZONOSÍTÓ SZÁMA:</b> (szerződésszám vagy egyéb szerződés azonosító)</p> <p>Kérjük, hogy minden egyes vitatott szerződésre külön kérelemnyomtatványt nyújtson be!</p>	Csak 1 darab szerződés azonosító száma adható meg!
---	--

<p><b>2. A KÉRELMEZŐ adatai:</b></p> <p><i>Kérelmező az lehet, aki az 1. pontban megjelölt szerződéshez kapcsolódó elszámolás címzettje volt, továbbá aki másolatra jogosultként az elszámolás vitatására is jogosult. Az elszámolás vitatására az jogosult, aki az elszámoláson címzettként nem szerepelt, de a szerződésben hitelfelvevőként vagy lízingbevevőként szerződő fél.</i></p>		
2A.1	Kérelmező neve:	
2A.2	Lakcíme vagy levelezési címe:	
2A.3	Születésének időpontja és helye	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> Születési helye:
2A.4	Telefonszáma:	
2A.5	E-mail címe:	
2A.6	Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolásról szóló tájékoztatás eredeti példányának címzettje: <b>igen</b> <input type="checkbox"/>	Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolás vitatására jogosult, vagyis az elszámoláson címzettként nem szerepelt, de a szerződésben hitelfelvevőként vagy lízingbevevőként (kötelezettként) szerződő fél: <b>igen</b> <input type="checkbox"/>
2B.1	Kérelmező neve:	
2B.2	Lakcíme vagy levelezési címe:	
2B.3	Születésének időpontja és helye	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> Születési helye:
2B.4	Telefonszáma:	
2B.5	E-mail címe:	
2B.6	Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolásról szóló tájékoztatás eredeti példányának címzettje: <b>igen</b> <input type="checkbox"/>	Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolás vitatására jogosult, vagyis az elszámoláson címzettként nem szerepelt, de a szerződésben hitelfelvevőként vagy lízingbevevőként (kötelezettként) szerződő fél: <b>igen</b> <input type="checkbox"/>

További kérelmezőket a 151-01 Pótlapon tud megadni. Kérjük jelölje, ha van további kérelmező is: **igen**

<b>151-01</b>	<b>PÓTLAP TOVÁBBI KÉRELMEZŐK MEGADÁSÁHOZ</b>	Születési időpontja:
	Az <b>2A.</b> pont szerinti kérelmező neve: _____	□□□□ □□ □□

<b>TOVÁBBI KÉRELMEZŐK:</b>	
<i>Kérelmező az lehet, aki az 1. pontban megjelölt szerződéshez kapcsolódó elszámolás címzettje volt, továbbá aki másolatra jogosultként az elszámolás vitatására is jogosult. Az elszámolás vitatására az jogosult, aki az elszámoláson címzettként nem szerepelt, de a szerződésben hitelfelvevőként vagy lízingbevevőként szerződő fél.</i>	
<b>Kérelmező neve:</b>	
<b>Lakcíme vagy levelezési címe:</b>	
<b>Születésének időpontja és helye</b>	□□□□ □□ □□ Születési helye:
<b>Telefonszáma:</b>	
<b>E-mail címe:</b>	
Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolásról szóló tájékoztatás eredeti példányának címzettje: <b>igen</b> <input type="checkbox"/>	Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolás vitatására jogosult, vagyis az elszámoláson címzettként nem szerepelt, de a szerződésben hitelfelvevőként vagy lízingbevevőként (kötelezettként) szerződő fél: <b>igen</b> <input type="checkbox"/>
Kérelmezőként magam is kérem az eljárás lefolytatását a kérelemben foglaltaknak megfelelően, és a 11. pontban foglaltakat is tudomásul veszem, elfogadom*:	
<b>Aláírás:</b> .....	
<b>Kérelmező neve:</b>	
<b>Lakcíme vagy levelezési címe:</b>	
<b>Születésének időpontja és helye</b>	□□□□ □□ □□ Születési helye:
<b>Telefonszáma:</b>	
<b>E-mail címe:</b>	
Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolásról szóló tájékoztatás eredeti példányának címzettje: <b>igen</b> <input type="checkbox"/>	Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolás vitatására jogosult, vagyis az elszámoláson címzettként nem szerepelt, de a szerződésben hitelfelvevőként vagy lízingbevevőként (kötelezettként) szerződő fél: <b>igen</b> <input type="checkbox"/>
Kérelmezőként magam is kérem az eljárás lefolytatását a kérelemben foglaltaknak megfelelően, és a 11. pontban foglaltakat is tudomásul veszem, elfogadom*:	
<b>Aláírás:</b> .....	
<b>Kérelmező neve:</b>	
<b>Lakcíme vagy levelezési címe:</b>	
<b>Születésének időpontja és helye</b>	□□□□ □□ □□ Születési helye:
<b>Telefonszáma:</b>	
<b>E-mail címe:</b>	
Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolásról szóló tájékoztatás eredeti példányának címzettje: <b>igen</b> <input type="checkbox"/>	Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolás vitatására jogosult, vagyis az elszámoláson címzettként nem szerepelt, de a szerződésben hitelfelvevőként vagy lízingbevevőként (kötelezettként) szerződő fél: <b>igen</b> <input type="checkbox"/>
Kérelmezőként magam is kérem az eljárás lefolytatását a kérelemben foglaltaknak megfelelően, és a 11.,pontban foglaltakat is tudomásul veszem, elfogadom*:	
<b>Aláírás:</b> .....	

<b>151-A</b>	A 2A. pont szerinti kérelmező neve: _____	Születési időpontja: □□□□ □□ □□

**3. A MEGHATALMAZOTT adatai:**

Ha meghatalmazott útján kíván eljárni, kérjük, szíveskedjék MEGHATALMAZÁS nyomtatványt kitölteni és aláírni, két tanúval aláíratatni, továbbá azt eredeti példányban a kérelem mellékleteként benyújtani.

3.1	Meghatalmazott neve:	
3.2	Lakcíme vagy levelezési címe:	
3.3	telefonszáma:	

**4. AZ ELSZÁMOLÁST KÉSZÍTŐ PÉNZÜGYI INTÉZMÉNY adatai:**

4.1	Pénzügyi intézmény neve:	
4.2	címe:	

**5. A PÉNZÜGYI INTÉZMÉNYHEZ BENYÚJTOTT PANASSZAL kapcsolatos adatok:**

Tájékoztatjuk, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület akkor indíthatja meg az eljárást, ha Ön a pénzügyi intézménynél közvetlenül már megkísérelte a vitás ügy rendezését, és a panasz elutasításra került, vagy a panaszkezelésre biztosított 60 napos határidő már eltelt, és a pénzügyi intézmény nem válaszolt. Amennyiben a panaszában foglaltakat továbbra is fenntartja, az elutasítás kézbesítésétől, illetve ha a pénzügyi intézmény nem válaszolt, akkor a 60 napos panaszkezelési határidő leteltétől számított 30 napon belül van lehetősége kezdeményezni a Testület eljárását. **Ha a pénzügyi intézménynél nem nyújtott be panaszt, a Pénzügyi Békéltető Testület előtt sem indíthat eljárást.**

5.1	Mikor nyújtotta be a panaszt a pénzügyi intézményhez?	201..... év ..... hó ..... napján
5.2	Mikor vette kézhez a pénzügyi intézmény panaszra adott elutasító válaszlevelét?	201..... év ..... hó ..... napján
5.3	Kérjük jelölje X-el, ha a panaszára a pénzügyi intézmény nem válaszolt, és a panaszkezelésre biztosított 60 napos határidő már eltelt.	<input type="checkbox"/> igen
5.4	Kérjük jelölje X-el, ha azért nyújtott be panaszt a pénzügyi intézményhez, mert az <b>ELSZÁMOLÁS</b> helytelen adatot, számítási hibát tartalmaz. Ebben az esetben a <b>151-C lapot</b> kell kitöltenie.	<input type="checkbox"/> igen
5.5	Kérjük jelölje X-el, ha azért nyújtott be panaszt a pénzügyi intézményhez, mert az <b>ELSZÁMOLÁS</b> helytelen adatot, számítási hibát tartalmaz és <b>emellett</b> azt is kifogásolta, hogy a <b>SZERZŐDÉSMÓDOSULÁS</b> -hoz (forintosítás) kapcsolódóan a pénzügyi intézmény nem küldte meg <ul style="list-style-type: none"> <li>- a szerződés módulásról szóló, valamint az azzal összefüggő dokumentumokat (pl.: törlesztési táblázatot), vagy</li> <li>- a forintban meghatározott követelésre való átváltásról és a tartozás annak megfelelően forintban fennálló összegéről szóló tájékoztatást.</li> </ul> Ebben az esetben a 151-C lap mellett a <b>151-02</b> pótlapot is ki kell kitöltenie.	<input type="checkbox"/> igen
5.6	Kérjük jelölje X-el, ha azért nyújtott be panaszt a pénzügyi intézményhez, mert a <b>SZERZŐDÉSMÓDOSULÁS</b> -hoz (forintosítás) kapcsolódóan Ön kifogásolta <ul style="list-style-type: none"> <li>- a forintban kifejezett követelésre való átváltás számítását,</li> <li>- a kamat számítását,</li> <li>- az új törlesztőrészleteket tartalmazó törlesztési táblázatban foglalt adatok és számítások megfelelőségét.</li> </ul> Ebben az esetben a <b>151-D lapot</b> kell kitöltenie.	<input type="checkbox"/> igen

<b>151-B</b>	A 2A. pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:
	_____	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

**6. A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ HATÁRIDŐN TÚL BENYÚJTOTT KÉRELEMMEEL kapcsolatos adatok:**

Kérjük, hogy ezt a pontot csak akkor töltsse ki, ha a kérelmét azért nyújtja be elkészen a Pénzügyi Békéltető Testülethez, mert a kérelem benyújtásában igazoltan akadályozva volt.

A kérelem akkor minősül elkészennek, ha

- a pénzügyi intézmény álláspontjának kézbesítésétől, vagy
- a panaszkezelésre biztosított 60 napos ügyintézési idő leteltétől

számított **30 napon túl** kérelmezi a Testület eljárását.

Amennyiben a kérelmet azért nem tudta határidőben benyújtani, mert igazoltan akadályozva volt, akkor **az akadály megszűnésének időpontjától számított 30 napon belül** teheti ezt meg. Abban az esetben, ha az elutasítás kézbesítése óta több mint 6 hónap telt el, még az akadályozás igazolása esetén sem indíthat eljárást a Testület.

A 6.2 pontban meg kell jelölnie az akadályoztatás okát, és igazolnia is szükséges, hogy miért nem tudta a kérelmet az előírt határidőn belül benyújtani. Kérjük, hogy amennyiben kitölti ezt a pontot, akkor a **9.1.8 pontban**, a csatolt mellékletek között szíveskedjék feltüntetni az akadályoztatást igazoló iratot. (pl.: orvosi igazolás)

<b>6.1</b>	<b>Az akadály megszűnésének időpontja:</b>	201..... év ..... hó ..... napja
<b>6.2</b>	<b>Az akadályoztatás oka: (Kérjük, szíveskedjen leírni.)</b>	

<b>151-C</b>	A <b>2A.</b> pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:							
	_____	<table border="1"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> </tr> </table>							

**7. AZ ELSZÁMOLÁSBAN SZEREPLŐ HELYTELEN ADAT, SZÁMÍTÁSI HIBA bemutatása:**

Ezt a lapot akkor kell kitöltenie, ha az **ELSZÁMOLÁS helytelen adatot, vagy számítási hibát tartalmaz.** (Az 5.4 pontban az „igen” választ jelölte meg.)

**7.1 A kérelem oka:** (Kérjük jelölje X-el, hogy mit kifogásol.)

7.1.1	Helytelen adatot tartalmaz az elszámolás:	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
7.1.2	Számítási hibát tartalmaz az elszámolás:	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem

**7.2 Az elszámolásban szereplő helytelen adat, számítási hiba és ezek okának részletes bemutatása:**

Kérjük, hogy **pontosan** jelölje meg az elszámolásban a helytelen adatot, számítási hibát, valamint **írja le** az eltérés okát, és **mutassa be**, hogy Ön szerint mi a helyes adat, számítás. Ebben a pontban **kizárólag az elszámolással kapcsolatos adat helytelensége, számítási hiba és ok megjelölése körében** tehet észrevételt, egyéb kérelmet nem terjeszthet elő.

Az állítását alátámasztó iratokat mellékelnie kell a kérelemhez, melyeket szíveskedjen a **9.2 pontban** tétélesen feltüntetni.

Kérjük jelölje x-el, ha a 7.2 pontot a 151-C/1 pótlapon folytatja:  igen



<b>151-C/1</b>	<b>PÓTLAP A 7.2 PONTHOZ</b> A 2A. pont szerinti Kérelmező neve: _____	Születési időpontja: <table border="1"><tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr></table>								

Az elszámolásban szereplő helytelen adat, számítási hiba és ezek okának részletes bemutatása (a 7.2 pont folytatása):

<b>151-D</b>	A 2A. pont szerinti kérelmező neve: _____	Születési időpontja: □□□□ □□ □□
	_____	

**8. A SZERZŐDÉSMÓDOSULÁSSAL kapcsolatban a forintban kifejezett követelésre való átváltás számítására, a kamat számítására vagy az új törlesztőrészleteket tartalmazó törlesztési táblázatban foglalt adatokra és számításokra vonatkozó hiba bemutatása:**

A 151-D lapot akkor kell kitöltenie, ha **SZERZŐDÉSMÓDOSULÁS**-sal (forintosítás) kapcsolatban a forintban kifejezett követelésre való átváltás számítását, a kamat számítását vagy az új törlesztőrészleteket tartalmazó törlesztési táblázatban foglalt adatok és számítások megfelelőségét kifogásolta. (A 5.6 pontban az „igen” választ jelölte meg.)

**8.1 Kérelem oka:** (Kérjük, jelölje X-el)

8.1.1	A forintban kifejezett követelésre való átváltás számítását vitatja.	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
8.1.2	A kamat számítását vitatja.	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
8.1.3	Az új törlesztőrészleteket tartalmazó törlesztési táblázatban foglalt adatok és számítások megfelelőségét vitatja.	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem

**8.2 A szerződésmódosulással kapcsolatban a forintban kifejezett követelésre való átváltás számításával, a kamat számításával, vagy az új törlesztőrészleteket tartalmazó törlesztési táblázatban foglalt adatokkal és számításokkal kapcsolatos hibák okainak részletes bemutatása:**

Kérjük, hogy a 8.1.1-8.1.2 pontokhoz kapcsolódóan **konkrétan** jelölje meg a számítási hibát. Ha pedig a 8.1.3 pontban jelölt választásának megfelelően a törlesztési táblázat tartalmaz hibás adatot, számítási hibát, akkor e körben szíveskedjen az adatot, hibát **pontosan** megjelölni.

Ebben a rovatban a 8.1 pont szerinti okokon túlmenően egyéb kérelmet nem terjeszthet elő. Az állításait alátámasztó iratokat mellékelnie kell és a **9.3 pontban** jelölnie szükséges, hogy mely dokumentumokat csatolta állítása alátámasztására.

Kérjük jelölje X-el, ha a 8.2 pontot a 151-D/1 pótlapon folytatja:  igen

<b>151-D/1</b>	<b>PÓTLAP A 8.2 PONTHOZ</b> A 2A. pont szerinti Kérelmező neve: _____	Születési időpontja: <table border="1"><tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr></table>								

A szerződésmódosulással kapcsolatban a forintban kifejezett követelésre való átváltás számításával, a kamat számításával, vagy az új törlesztőrészleteket tartalmazó törlesztési táblázatban foglalt adatokkal és számításokkal kapcsolatos hibák okainak részletes bemutatása (a 8.2 pont folytatása):

<b>151-E</b>	A 2A. pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:						
	_____	<table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> </tr> </table>						

<b>9. A KÉRELEM MELLÉKLETEI:</b>		
<p>A meghatalmazást eredeti példányban, az állításait alátámasztó iratokat <u>másolatban</u> mellékelnie kell a kérelméhez. A 9.1.1-9.1.7, a 9.2.1, és a 9.3.1-9.3.2 pontok esetén elegendő a nyomtatványon X-el megjelölni, hogy mellékeli az okiratot, míg a 9.1.8, a 9.2.2 és a 9.3.3 pontoknál kérjük, szíveskedjen <u>felsorolni</u>, milyen további okiratokat csatol.</p>		
<b>9.1 A kérelem 1-6. pontjaihoz kapcsolódó melléletek:</b>		
9.1.1	A pénzügyi intézményhez Ön által benyújtott <b>panasz</b>	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.1.2	A pénzügyi intézmény levele a <b>panasz elutasításáról</b>	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.1.3	Az <b>elszámolással érintett szerződés</b> (pl.: Jelzálogjoggal vagy egyéb biztosítékkal fedezett kölcsönszerződés, gépjármű finanszírozás célú kölcsönszerződés)	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.1.4	Gyűjtőszámla-hitel szerződés (árfolyamgát)	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.1.5	Áthidaló-kölcsön szerződés	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.1.6	Engedményezésről szóló iratok	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.1.7	Kitöltött és aláírt meghatalmazás nyomtatvány, amennyiben Ön kitöltötte a kérelem 3. pontját	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.1.8	<b>Az akadályoztatását alátámasztó irat(ok), amennyiben kitöltötte a kérelem 6. pontját:</b> (Kérjük, sorolja fel a mellékelt iratokat.)	
<b>9.2 A kérelem 7. pontjához kapcsolódó melléletek:</b>		
<p>Amennyiben a 7. pontban részletezte, hogy a pénzügyi intézménytől kapott elszámolásban milyen helytelen adat, illetve számítási hiba található, akkor itt kell megjelölnie azokat a dokumentumokat, amelyeket e körben csatolni kíván állításainak alátámasztására.</p>		
9.2.1	A pénzügyi intézmény által az <b>elszámoláshoz kapcsolódó információkról kiadott tájékoztató levél</b> (elszámolási értesítő)	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.2.2	A pénzügyi intézménytől kapott elszámolásban szereplő, a <b>7.2 pontban</b> részletezett helytelen adatot, illetve számítási hibát alátámasztó iratok: (Kérjük, sorolja fel a mellékelt iratokat.)	
<b>9.3 A kérelem 8. pontjához kapcsolódó melléletek:</b>		
<p>Amennyiben a 8. pontban részletezte, hogy a szerződésmódosuláshoz kapcsolódóan a forintban kifejezett követelésre való átváltás számítását, a kamat számítását, vagy az új törlesztőrészleteket tartalmazó törlesztési táblázatban foglalt adatokat és számításokat miért vitatja, akkor itt kell megjelölnie azokat a dokumentumokat, amelyeket e körben csatolni kíván állításainak alátámasztására.</p>		
9.3.1	A pénzügyi intézmény által kiadott, a <b>szerződésmódosuláshoz (forintosítás) kapcsolódó információkat is tartalmazó tájékoztató levél</b> (elszámolási értesítő)	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.3.2	A pénzügyi intézmény által kiadott törlesztési táblázat	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.3.3	A pénzügyi intézménytől kapott forintban kifejezett követelésre való átváltás számításával, a kamat számításával, vagy az új törlesztőrészleteket tartalmazó törlesztési táblázatban foglalt adatokkal és számításokkal kapcsolatban a <b>8.2 pontban</b> részletezett helytelen adatot, számítási hibát alátámasztó iratok: (Kérjük, sorolja fel a mellékelt iratokat.)	

<b>151-F</b>	A 2A. pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:
	_____	□□□□ □□ □□

**10. Nyilatkozat folyamatban lévő eljárásról:**

Alulírott kérelmező nyilatkozom, <b>tudomásom van arról</b> , hogy a jelen kérelmemtől függetlenül az 1. pontban megjelölt szerződésben szereplő <b>másik hitelfelvevő vagy lízingbevevő</b> , ugyanezen szerződés vonatkozásában <b>már panasszal élt</b> a pénzügyi intézménynél, vagy a Pénzügyi Békéltető Testületnél eljárást kezdeményezett.	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
--	--

**11. Alulírott Kérelmező a Pénzügyi Békéltető Testület döntésére az alábbi határozott kérelmet terjesztem elő:**

Kérjük, jelölje X-el, hogy mi a határozott kérelme. Többet is megjelölhet.

11.1	Az elszámolás az általam megjelölt helytelen adatot illetve számítási hibát tartalmazza, ezért a Pénzügyi Békéltető Testülettől kérem, hogy állapítsa meg a helyes elszámolást és kötelezze a pénzügyi intézményt annak végrehajtására.	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
11.2	Vitatom a LXXVII. tv. 10.§ vagy 15.§ szerinti forintban kifejezett követelésre való átváltás számítását, ezért a Pénzügyi Békéltető Testülettől kérem, hogy állapítsa meg a helyes forintban kifejezett követelést, és kötelezze a pénzügyi intézményt annak alkalmazására.	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
11.3	Vitatom a kamat számítását, ezért a Pénzügyi Békéltető Testülettől kérem, hogy állapítsa meg a helyes kamatot és kötelezze a pénzügyi intézményt annak alkalmazására.	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
11.4	Vitatom az új törlesztőrészleteket tartalmazó törlesztési táblázatban foglalt adatok és számítások megfelelőségét, ezért kérem, hogy a Pénzügyi Békéltető testület állapítsa meg a helyes adatokat és kötelezze a pénzügyi intézményt annak alkalmazására.	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem

**A kitöltött lapok és mellékletek száma**

Kérjük, hogy a megfelelő kódkockába írj be, hogy a főlapon kívül melyik lapokat töltötte ki, és hány darab mellékletet csatolt.

151-01	151-A	151-B	151-C	151-C/1	151-D	151-D/1	151-E	151-F	151-02	Mellékletek száma

Kelt ....., 2015. év ..... hó ..... napján

.....  
az 2A. pontban feltüntetett **Kérelmező aláírása\***

.....  
a 2B. pontban feltüntetett **Kérelmező aláírása\***

*\*Aláírással arról is nyilatkozom, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület a megadott személyes adataimat a jelen kérelmem alapján indult eljárásban a szükséges ideig kezelheti, azokat harmadik személynek törvényi kötelezettség esetén átadhatja.*

Tájékoztatjuk, hogy a kérelmező a róla kezelt személyes adatokról kérésére bármikor tájékoztatást kaphat, jogsérelme esetén bíróság vagy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság eljárását kezdeményezheti.

**A további kérelmezők aláírását a 151-01 PÓTLAP tartalmazza.**

<b>151-02</b>	<b>KÉRELEM SZERZŐDÉSMÓDOSULÁSSAL (FORINTOSÍTÁS) KAPCSOLATOS KÖTELEZETTSÉG MEGÁLLAPÍTÁSA IRÁNT</b>	Születési időpontja:						
	A 2A. pont szerinti kérelmező neve: _____	<table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> </tr> </table>						

**12. SZERZŐDÉSMÓDOSULÁSSAL (FORINTOSÍTÁSSAL) KAPCSOLATOS KÖTELEZETTSÉGEK FENNÁLLÁSÁNAK bemutatása:**

*Kérjük, hogy ezt a lapot kizárólag abban az esetben töltsse ki, ha az elszámolásban szereplő helytelen adat, számítási hiba mellett azt kifogásolja, hogy az elszámolás közlésével együtt a pénzügyi intézmény nem küldte meg*

a) a szerződésmódosulásról szóló, valamint az azzal összefüggő dokumentumokat (pl.: törlesztési táblázatot), vagy

b) a pénzügyi intézmény nem küldte meg a forintban meghatározott követelésre való átváltásról és a tartozás annak megfelelően forintban fennálló összegéről szóló tájékoztatást.

(A 5.5 pontban az „igen” választ jelölte meg.)

**12.1 A kérelem oka: (Kérjük, jelölje X-el.)**

12.1.1	A pénzügyi intézmény nem küldte meg a 2014. évi LXXVII.tv. szerinti szerződésmódosulásról szóló, valamint az azzal összefüggő dokumentumokat.	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
12.1.2	A pénzügyi intézmény nem küldte meg a forintra átváltásról és a tartozás annak megfelelően forintban fennálló összegéről szóló tájékoztatást (2014. évi LXXVII.tv. 15.§. (2) bekezdés).	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem

**12.2 A szerződésmódosulással (forintosítás) kapcsolatos kötelezettség fennállásának indoklása:**

*Kérjük mutassa be, hogy a pénzügyi intézménynek Önnel szemben miért áll fenn tájékoztatási kötelezettsége. Az állítását alátámasztó iratokat mellékelnie kell a kérelemhez, melyeket szíveskedjen a **13. pontban** tételesen feltüntetni.*

**13. A KÉRELEM 12. pontjához kapcsolódó melléletek:**

*Kérjük, hogy az állítását alátámasztó alábbi iratokat másolatban mellékelje a kérelméhez.*

13.1	A 2015. február 1. napján fennálló tartozás igazolása a 12.1.2 ponthoz kapcsolódóan.	mellékelem: <input type="checkbox"/>
13.2	Egyéb iratok: <i>(Kérjük, sorolja fel az egyéb iratokat.)</i>	

**14. Alulírott kérelmező a Pénzügyi Békéltető Testület döntésére az alábbi határozott kérelmet terjesztem elő:**

14.1	A pénzügyi intézmény az elszámolás közlésével együtt nem küldte meg részemre a 2014. LXXVII. törvény 5.§. (1) és (2) bekezdése szerinti dokumentumokat (fogyasztói kölcsönszerződés módosuló rendelkezéseinek szövegét és az ahhoz kapcsolódó melléleteket). Ezért a Pénzügyi Békéltető Testülettől kérem annak megáallapítását, hogy ez a kötelezettsége fennáll a pénzügyi intézménynek, és kötelezze a teljesítésére.	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
14.2	A pénzügyi intézmény az elszámolás közlésével együtt nem küldte meg a 2014. évi LXXVII. tv. 15. §. (1). bekezdésében meghatározott átváltásról és a tartozás annak megfelelően forintban fennálló összegéről szóló tájékoztatást. Ezért a Pénzügyi Békéltető Testülettől kérem annak megáallapítását, hogy ez a kötelezettsége fennáll a pénzügyi intézménynek, és kötelezze a teljesítésére.	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem


Kelt ....., 2015. év ..... hó ..... napján

.....  
az 2A. pontban feltüntetett **Kérelmező aláírása**

.....  
a 2B. pontban feltüntetett **Kérelmező aláírása**

**A további kérelmezők aláírását a 151-01 PÓTLAP tartalmazza.**

## 7. számú melléklet

	<b>152. KÉRELEM</b> <b>PANASZELJÁRÁS LEFOLYATÁSA TÁRGYÁBAN</b>	vonalkód helye
	<p><b>A Kérelmező panaszt nyújtott be a pénzügyi intézményhez, melyben az elszámolást vitatja vagy azt sérelmezi, hogy nem kapott elszámolást, azonban a pénzügyi intézmény arra érdemben nem válaszolt, hanem elkészség miatt elutasította a panaszt.</b></p> <p style="text-align: center;"><i>Benyújtandó 1 példányban a Pénzügyi Békéltető Testülethez</i></p>	
ÜGYSZÁM:		
Erkeztetés helye	<p><i>E nyomtatványt letöltheti a Pénzügyi Békéltető Testület honlapjáról (www.penzugyibekeltetotestulet.hu), kitöltheti olvashatóan kézzel vagy géppel. A kitöltött nyomtatványt megküldheti levelezési címünkre (Pénzügyi Békéltető Testület 1539 Budapest, BKKP Postafiók 670.), benyújthatja személyesen a Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálatán (cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.). Lehetőség van továbbá a kijelölt Kormányablakokban a kérelem benyújtására, valamint elektronikus formában az ügyfélkapun keresztül. (www.magyarorszag.hu)</i></p>	

<p><b>1.A VITATOTT KÖLCSÖN- VAGY LÍZINGSZERZŐDÉS AZONOSÍTÓ SZÁMA:</b> (szerződésszám vagy egyéb szerződés azonosító)</p> <p>Kérjük, hogy minden egyes vitatott szerződésre külön kérelemnyomtatványt nyújtson be!</p>	<p>Csak 1 darab szerződés azonosító száma adható meg!</p>
---	---

<p><b>2. A KÉRELMEZŐ adatai:</b></p> <p><i>Kérelmező az lehet, aki az 1. pontban megjelölt szerződéshez kapcsolódó elszámolás címzettje volt, vagy annak kellett volna lennie, továbbá aki másolatra jogosultként az elszámolás vitatására is jogosult. Az elszámolás vitatására az jogosult, aki az elszámoláson címzettként nem szerepelt, de a szerződésben hitelfelvevőként vagy lízingbevevőként szerződő fél.</i></p>			
2A.1	Kérelmező neve:		
2A.2	Lakcíme vagy levelezési címe:		
2A.3	Születésének időpontja és helye	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Születési helye:
2A.4	Telefonszáma:		
2A.5	E-mail címe:		
2A.6	Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolásról szóló tájékoztatás eredeti példányának címzettje: <b>igen</b> <input type="checkbox"/>	Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolás vitatására jogosult, vagyis az elszámoláson címzettként nem szerepelt, de a szerződésben hitelfelvevőként vagy lízingbevevőként (kötelezettként) szerződő fél: <b>igen</b> <input type="checkbox"/>	
2B.1	Kérelmező neve:		
2B.2	Lakcíme vagy levelezési címe:		
2B.3	Születésének időpontja és helye	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Születési helye:
2B.4	Telefonszáma:		
2B.5	E-mail címe:		
2B.6	Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolásról szóló tájékoztatás eredeti példányának címzettje: <b>igen</b> <input type="checkbox"/>	Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolás vitatására jogosult, vagyis az elszámoláson címzettként nem szerepelt, de a szerződésben hitelfelvevőként vagy lízingbevevőként (kötelezettként) szerződő fél: <b>igen</b> <input type="checkbox"/>	

További kérelmezőket a 152-01 pótlapon tud megadni. Kérjük jelölje, ha van további kérelmező is: **igen**



<b>152-01</b>	<b>PÓTLAP TOVÁBBI KÉRELMEZŐK MEGADÁSÁHOZ</b>	Születési időpontja:							
	A 2A. pont szerinti kérelmező neve: _____	<table border="1"> <tr> <td> </td><td> </td><td> </td><td> </td> <td> </td><td> </td> <td> </td><td> </td> </tr> </table>							

<b>TOVÁBBI KÉRELMEZŐK:</b>									
<i>Kérelmező az lehet, aki az 1. pontban megjelölt szerződéshez kapcsolódó elszámolás címzettje volt, vagy annak kellett volna lennie, továbbá aki másolatra jogosultként az elszámolás vitatására is jogosult. Az elszámolás vitatására az jogosult, aki az elszámoláson címzettként nem szerepelt, de a szerződésben hitelfelvevőként vagy lízingbevevőként szerződő fél.</i>									
<b>Kérelmező neve:</b>	_____								
<b>Lakcíme vagy levelezési címe:</b>	_____								
<b>Születésének időpontja és helye</b>	<table border="1"> <tr> <td> </td><td> </td><td> </td><td> </td> <td> </td><td> </td> <td> </td><td> </td> </tr> </table> Születési helye: _____								
<b>Telefonszáma:</b>	_____								
<b>E-mail címe:</b>	_____								
Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolásról szóló tájékoztatás eredeti példányának címzettje: <b>igen</b> <input type="checkbox"/>	Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolás vitatására jogosult, vagyis az elszámoláson címzettként nem szerepelt, de a szerződésben hitelfelvevőként vagy lízingbevevőként (kötelezettként) szerződő fél: <b>igen</b> <input type="checkbox"/>								
Kérelmezőként magam is kérem az eljárás lefolytatását a kérelemben foglaltaknak megfelelően, és a 10. pontban foglaltakat is tudomásul veszem, elfogadom*:									
<b>Aláírás:</b> .....									
<b>Kérelmező neve:</b>	_____								
<b>Lakcíme vagy levelezési címe:</b>	_____								
<b>Születésének időpontja és helye</b>	<table border="1"> <tr> <td> </td><td> </td><td> </td><td> </td> <td> </td><td> </td> <td> </td><td> </td> </tr> </table> Születési helye: _____								
<b>Telefonszáma:</b>	_____								
<b>E-mail címe:</b>	_____								
Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolásról szóló tájékoztatás eredeti példányának címzettje: <b>igen</b> <input type="checkbox"/>	Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolás vitatására jogosult, vagyis az elszámoláson címzettként nem szerepelt, de a szerződésben hitelfelvevőként vagy lízingbevevőként (kötelezettként) szerződő fél: <b>igen</b> <input type="checkbox"/>								
Kérelmezőként magam is kérem az eljárás lefolytatását a kérelemben foglaltaknak megfelelően, és a 10. pontban foglaltakat is tudomásul veszem, elfogadom*:									
<b>Aláírás:</b> .....									
<b>Kérelmező neve:</b>	_____								
<b>Lakcíme vagy levelezési címe:</b>	_____								
<b>Születésének időpontja és helye</b>	<table border="1"> <tr> <td> </td><td> </td><td> </td><td> </td> <td> </td><td> </td> <td> </td><td> </td> </tr> </table> Születési helye: _____								
<b>Telefonszáma:</b>	_____								
<b>E-mail címe:</b>	_____								
Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolásról szóló tájékoztatás eredeti példányának címzettje: <b>igen</b> <input type="checkbox"/>	Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolás vitatására jogosult, vagyis az elszámoláson címzettként nem szerepelt, de a szerződésben hitelfelvevőként vagy lízingbevevőként (kötelezettként) szerződő fél: <b>igen</b> <input type="checkbox"/>								
Kérelmezőként magam is kérem az eljárás lefolytatását a kérelemben foglaltaknak megfelelően, és a 10. pontban foglaltakat is tudomásul veszem, elfogadom*:									
<b>Aláírás:</b> .....									

<b>152-A</b>	A 2A. pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:							
		<table border="1"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> </tr> </table>							

<b>3. A MEGHATALMAZOTT adatai:</b>		
<i>Ha meghatalmazott útján kíván eljárni, kérjük, szíveskedjék MEGHATALMAZÁS nyomtatványt kitölteni és aláírni, két tanúval aláíratatni, továbbá azt eredeti példányban a kérelem mellékleteként benyújtani.</i>		
3.1	Meghatalmazott neve:	
3.2	Lakcíme vagy levelezési címe:	
3.3	telefonszáma:	

<b>4. A PÉNZÜGYI INTÉZMÉNY adatai:</b>		
4.1	Pénzügyi intézmény neve:	
4.2	címe:	

<b>5. A PÉNZÜGYI INTÉZMÉNYHEZ BENYÚJTOTT, ELKÉSETTNEK MINŐSÍTETT PANASSZAL kapcsolatos adatok:</b>		
5.1	Mikor nyújtotta be a panaszát a pénzügyi intézményhez?	201..... év ..... hó ..... napján
5.2.	Mikor vette kézhez a pénzügyi intézmény válaszelevelét, mely szerint a panasz elkészttség miatt elutasításra került?	201..... év ..... hó ..... napján

<b>6. A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ HATÁRIDŐN TÚL BENYÚJTOTT KÉRELEMMEL kapcsolatos adatok:</b>		
<i>Kérjük, hogy ezt a pontot csak akkor töltsse ki, ha a kérelmét azért nyújtja be elkésetten a Pénzügyi Békéltető Testülethez, mert a kérelem benyújtásában igazoltan akadályozva volt. A kérelem akkor minősül elkésettnak, ha a pénzügyi intézmény álláspontjának kézbesítésétől számított <b>30 napon túl</b> kérelmezi a Testület eljárását.</i>		
<i>Amennyiben a kérelmet azért nem tudta határidőben benyújtani, mert igazoltan akadályozva volt, akkor <b>az akadály megszűnésének időpontjától számított 30 napon belül</b> teheti ezt meg. Abban az esetben, ha az elutasítás kézbesítése óta több mint 6 hónap telt el, még az akadályozás igazolása esetén sem indíthat eljárást a Testület.</i>		
<i>Az 6.2 pontban meg kell jelölnie az akadályoztatás okát, és igazolnia is szükséges, hogy miért nem tudta a kérelmet az előírt határidőn belül benyújtani. Kérjük, hogy amennyiben kitölti ezt a pontot, akkor a <b>8.1.5 pontban</b>, a csatolt mellékletek között szíveskedjék feltüntetni az akadályoztatást igazoló iratot. (pl.: orvosi igazolás)</i>		
6.1	Az akadály megszűnésének időpontja:	201..... év ..... hó ..... napja
6.2	Az akadályoztatás oka: <i>(Kérjük, szíveskedjen leírni.)</i>	

<b>152-B</b>	A 2A. pont szerinti kérelmező neve: _____	Születési időpontja: □□□□ □□ □□

<b>7. ANNAK IGAZOLÁSA, HOGY PANASZÁT HATÁRIDŐBEN BENYÚJTOTTA A PÉNZÜGYI INTÉZMÉNYHEZ, ILLETVE ANNAK IGAZOLÁSA, HOGY EBBEN AKADÁLYOZVA VOLT:</b>		
7.1	Mikor került kézbesítésre az Ön részére a pénzügyi intézmény által megküldött elszámolás?	201..... év ..... hó ..... napján
7.2	Kérjük jelölje X-el, ha azért nyújtott be panaszt a pénzügyi intézményhez, mert nem kapott elszámolást és érdemi vizsgálat nélkül, elkészttség miatt utasította el a panaszát a pénzügyi intézmény.	<input type="checkbox"/> igen
7.3	Amennyiben a pénzügyi intézményhez azért nem tudta benyújtani határidőben a panaszát, mert abban akadályoztatva volt, mi az akadály megszűnésének időpontja?	201..... év ..... hó ..... napja
7.4	<p><b>A panasz határidőben történő benyújtásának bemutatása:</b></p> <p><i>Kérjük, hogy <b>mutassa be</b>, miért késett el a panasz benyújtásával a pénzügyi intézményhez, illetve akadályoztatása esetén jelölje meg annak okát. Az állítását alátámasztó iratokat másolatban mellékelnie kell a kérelemhez, melyeket szíveskedjen a <b>8.2 pontban</b> tételesen feltüntetni.</i></p>	

<b>152-C</b>	A <b>2A.</b> pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:							
	_____	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;"> </td> <td style="width: 20px; height: 20px;"> </td> <td style="width: 20px; height: 20px;"> </td> <td style="width: 20px; height: 20px;"> </td> <td style="width: 20px; height: 20px;"> </td> <td style="width: 20px; height: 20px;"> </td> <td style="width: 20px; height: 20px;"> </td> <td style="width: 20px; height: 20px;"> </td> </tr> </table>							

**8. A KÉRELEM MELLÉKLETEI:**

A meghatalmazást eredeti példányban, az állításait alátámasztó iratokat másolatban kell mellékelnie a kérelméhez.

A 8.1.1-8.1.4, a 8.2.1-8.2.2 pontok esetén elegendő a nyomtatványon X-el megjelölni, hogy mellékeli az okiratot, míg a 8.1.5 és a 8.2.3 pontoknál kérjük, szíveskedjen felsorolni, milyen további okiratokat csatol.

**8.1 A kérelem 1-6. pontjaihoz kapcsolódó melléletek:**

8.1.1.	A pénzügyi intézményhez Ön által benyújtott <b>panasz</b>	mellékelem: <input type="checkbox"/>
8.1.2.	A pénzügyi intézmény levele a <b>panasz elutasításáról</b>	mellékelem: <input type="checkbox"/>
8.1.3	A kérelem 1. pontjában megjelölt, elszámolással érintett <b>szerződés</b>	mellékelem: <input type="checkbox"/>
8.1.4	Kitöltött és aláírt <b>meghatalmazás</b> nyomtatvány <b>eredeti</b> példánya, amennyiben Ön kitöltötte a kérelem 3. pontját	mellékelem: <input type="checkbox"/>
8.1.5	<b>A Pénzügyi Békéltető Testülethez a kérelem benyújtásának akadályoztatását alátámasztó irat(ok), amennyiben kitöltötte a kérelem 6. pontját:</b> (Kérjük, sorolja fel a mellékelt iratokat.)	

**8.2 A kérelem 7. pontjához kapcsolódó melléletek:**

8.2.1	A pénzügyi intézményhez postai úton benyújtott panasz postára adását igazoló <b>feladóvevény</b>	mellékelem: <input type="checkbox"/>
8.2.2	A pénzügyi intézményhez nem postai úton benyújtott írásbeli panasz átvételét igazoló irat	mellékelem: <input type="checkbox"/>
8.2.3	Kérjük, csatolja azokat a további iratokat, amelyek igazolják, hogy a panaszát határidőben benyújtotta a pénzügyi intézményhez. Amennyiben a <b>7.3 pontot</b> is kitöltötte, az akadályoztatását igazoló iratot is szükséges csatolnia. (Kérjük, sorolja fel a mellékelt iratokat.)	

<b>152-D</b>	A 2A. pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:
	_____	□□□□ □□ □□

**9. Nyilatkozat folyamatban lévő eljárásról:**

Alulírott kérelmező nyilatkozom, **tudomásom van arról**, hogy a jelen kérelmemtől függetlenül az 1. pontban megjelölt szerződésben szereplő **másik hitelfelvevő vagy lízingbevevő**, ugyanezen szerződés vonatkozásában **már panasszal élt** a pénzügyi intézménynél, vagy a Pénzügyi Békéltető Testületnél eljárást kezdeményezett.

igen /  nem

**10. Alulírott Kérelmező a Pénzügyi Békéltető Testület döntésére az alábbi határozott kérelmet terjesztem elő:**

Kérem annak megállapítását, hogy a pénzügyi intézményhez benyújtott panaszom nem volt elkésztet, és így a panasz elutasításának nem volt helye, ezért a pénzügyi intézmény a panasz eljárás keretében a panasszal érdemben köteles foglalkozni és a panasz eljárást az arra irányadó szabályok szerint lefolytatni.

**A kitöltött lapok és melléletek száma**

Kérjük, hogy a megfelelő kódokkába írj be, hogy a főlapon kívül melyik lapokat töltötte ki, és hány darab mellékletet csatolt.

152-01	152-A	152-B	152-C	152-D	Melléletek száma

Kelt ....., 2015. év ..... hó ..... napján

.....  
az 2A. pontban feltüntetett **Kérelmező aláírása\***


.....  
a 2B. pontban feltüntetett **Kérelmező aláírása\***

*\*Aláírással arról is nyilatkozom, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület a megadott személyes adataimat a jelen kérelmem alapján indult eljárásban a szükséges ideig kezelheti, azokat harmadik személynek törvényi kötelezettség esetén átadhatja.*

Tájékoztatjuk, hogy a kérelmező a róla kezelt személyes adatokról kérésére bármikor tájékoztatást kaphat, jogsérelme esetén bíróság vagy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság eljárását kezdeményezheti.

**A további kérelmezők aláírását a 152-01 PÓTLAP tartalmazza.**

## 8. számú melléklet

	<b>153. KÉRELEM</b> <b>ELSZÁMOLÁSI KÖTELEZETTSÉG FENNÁLLÁSÁNAK</b> <b>MEGÁLLAPÍTÁSA TÁRGYÁBAN</b>	vonalkód helye
	<p>A Kérelmező nem kapott elszámolást, vagy kapott elszámolást és azt nem vitatja, de sérelmezi, hogy a pénzügyi intézmény a szerződmódosulással (forintosítás) vagy az átváltás mellőzésével kapcsolatos kötelezettségének nem tett eleget.</p> <p style="text-align: center;"><i>Benyújtandó 1 példányban a Pénzügyi Békéltető Testülethez</i></p>	
ÜGYSZÁM:		
Érkeztetés helye	<p><i>E nyomtatványt letöltheti a Pénzügyi Békéltető Testület honlapjáról (www.penzugyibekeltetotestulet.hu), kitöltheti olvashatóan kézzel vagy géppel. A kitöltött nyomtatványt megküldheti levelezési címünkre (Pénzügyi Békéltető Testület 1539 Budapest, BKKP Postafiók 670.), benyújthatja személyesen a Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálatán (cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.). Lehetőség van továbbá a kijelölt Kormányablakokban a kérelem benyújtására, valamint elektronikus formában az ügyfélkapun keresztül. (www.magyarorszag.hu)</i></p>	

<p><b>1.A VITATOTT KÖLCSÖN- VAGY LÍZINGSZERZŐDÉS AZONOSÍTÓ SZÁMA:</b> (szerződésszám vagy egyéb szerződés azonosító)</p> <p>Kérjük, hogy minden egyes vitatott szerződésre külön kérelemnyomtatványt nyújtson be!</p>	Csak 1 darab szerződés azonosító száma adható meg!
---	--

<b>2. A KÉRELMEZŐ adatai:</b>		
<p><i>Kérelmező az lehet, aki az 1. pontban megjelölt szerződéshez kapcsolódó elszámolás címzettje volt, vagy annak kellett volna lennie, továbbá aki másolatra jogosultként az elszámolás vitatására is jogosult. Az elszámolás vitatására az jogosult, aki az elszámoláson címzettként nem szerepelt, de a szerződésben hitelfelvevőként vagy lízingbevevőként szerződő fél.</i></p>		
<b>2A.1</b>	Kérelmező neve:	
<b>2A.2</b>	Lakcíme vagy levelezési címe:	
<b>2A.3</b>	Születésének időpontja és helye	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> Születési helye:
<b>2A.4</b>	Telefonszáma:	
<b>2A.5</b>	E-mail címe:	
<b>2A.6</b>	Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolásról szóló tájékoztatás eredeti példányának címzettje: <b>igen</b> <input type="checkbox"/>	Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolás vitatására jogosult, vagyis az elszámoláson címzettként nem szerepelt, de a szerződésben hitelfelvevőként vagy lízingbevevőként (kötelezettként) szerződő fél: <b>igen</b> <input type="checkbox"/>
<b>2B.1</b>	Kérelmező neve:	
<b>2B.2</b>	Lakcíme vagy levelezési címe:	
<b>2B.3</b>	Születésének időpontja és helye	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> Születési helye:
<b>2B.4</b>	Telefonszáma:	
<b>2B.5</b>	E-mail címe:	
<b>2B.6</b>	Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolásról szóló tájékoztatás eredeti példányának címzettje: <b>igen</b> <input type="checkbox"/>	Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolás vitatására jogosult, vagyis az elszámoláson címzettként nem szerepelt, de a szerződésben hitelfelvevőként vagy lízingbevevőként (kötelezettként) szerződő fél: <b>igen</b> <input type="checkbox"/>

További kérelmezőket a 153-01 pótlapon tud megadni. Kérjük jelölje, ha van további kérelmező is: **igen**

<b>153-01</b>	<b>PÓTLAP TOVÁBBI KÉRELMEZŐK MEGADÁSÁHOZ</b>	Születési időpontja:								
	A 2A. pont szerinti kérelmező neve: _____	<table border="1"> <tr> <td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td> <td> </td><td> </td> <td> </td><td> </td> </tr> </table>								

<b>TOVÁBBI KÉRELMEZŐK:</b>										
<i>Kérelmező az lehet, aki az 1. pontban megjelölt szerződéshez kapcsolódó elszámolás címzettje volt, vagy annak kellett volna lennie, továbbá aki másolatra jogosultként az elszámolás vitatására is jogosult. Az elszámolás vitatására az jogosult, aki az elszámoláson címzettként nem szerepelt, de a szerződésben hitelfelvevőként vagy lízingbevevőként szerződő fél.</i>										
<b>Kérelmező neve:</b>										
<b>Lakcíme vagy levelezési címe:</b>										
<b>Születésének időpontja és helye</b>	<table border="1"> <tr> <td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td> <td> </td><td> </td> <td> </td><td> </td> </tr> </table> Születési helye:									
<b>Telefonszáma:</b>										
<b>E-mail címe:</b>										
Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolásról szóló tájékoztatás eredeti példányának címzettje: <b>igen</b> <input type="checkbox"/>	Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolás vitatására jogosult, vagyis az elszámoláson címzettként nem szerepelt, de a szerződésben hitelfelvevőként vagy lízingbevevőként (kötelezettként) szerződő fél: <b>igen</b> <input type="checkbox"/>									
Kérelmezőként magam is kérem az eljárás lefolytatását a kérelemben foglaltaknak megfelelően, és a 11. pontban foglaltakat is tudomásul veszem, elfogadom*: <b>Aláírás:</b> .....										
<b>Kérelmező neve:</b>										
<b>Lakcíme vagy levelezési címe:</b>										
<b>Születésének időpontja és helye</b>	<table border="1"> <tr> <td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td> <td> </td><td> </td> <td> </td><td> </td> </tr> </table> Születési helye:									
<b>Telefonszáma:</b>										
<b>E-mail címe:</b>										
Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolásról szóló tájékoztatás eredeti példányának címzettje: <b>igen</b> <input type="checkbox"/>	Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolás vitatására jogosult, vagyis az elszámoláson címzettként nem szerepelt, de a szerződésben hitelfelvevőként vagy lízingbevevőként (kötelezettként) szerződő fél: <b>igen</b> <input type="checkbox"/>									
Kérelmezőként magam is kérem az eljárás lefolytatását a kérelemben foglaltaknak megfelelően, és a 11. pontban foglaltakat is tudomásul veszem, elfogadom*: <b>Aláírás:</b> .....										
<b>Kérelmező neve:</b>										
<b>Lakcíme vagy levelezési címe:</b>										
<b>Születésének időpontja és helye</b>	<table border="1"> <tr> <td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td> <td> </td><td> </td> <td> </td><td> </td> </tr> </table> Születési helye:									
<b>Telefonszáma:</b>										
<b>E-mail címe:</b>										
Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolásról szóló tájékoztatás eredeti példányának címzettje: <b>igen</b> <input type="checkbox"/>	Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolás vitatására jogosult, vagyis az elszámoláson címzettként nem szerepelt, de a szerződésben hitelfelvevőként vagy lízingbevevőként (kötelezettként) szerződő fél: <b>igen</b> <input type="checkbox"/>									
Kérelmezőként magam is kérem az eljárás lefolytatását a kérelemben foglaltaknak megfelelően, és a 11. pontban foglaltakat is tudomásul veszem, elfogadom*: <b>Aláírás:</b> .....										



<b>153-A</b>	A 2A. pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:
	_____	□□□□ □□ □□

<b>3. A MEGHATALMAZOTT adatai:</b>		
<i>Ha meghatalmazott útján kíván eljárni, kérjük, szíveskedjék MEGHATALMAZÁS nyomtatványt kitölteni és aláírni, két tanúval aláíratatni, továbbá azt eredeti példányban a kérelem mellékleteként benyújtani.</i>		
3.1	Meghatalmazott neve:	_____
3.2	Lakcíme vagy levelezési címe:	_____
3.3	telefonszáma:	_____

<b>4. A PÉNZÜGYI INTÉZMÉNY adatai:</b>		
4.1	Pénzügyi intézmény neve:	_____
4.2	címe:	_____

<b>5. A PÉNZÜGYI INTÉZMÉNYHEZ BENYÚJTOTT PANASSZAL kapcsolatos adatok:</b>		
<i>Tájékoztatjuk, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület akkor indíthatja meg az eljárást, ha Ön a pénzügyi intézménynél közvetlenül már megkísérelte a vitás ügy rendezését, és a panasz elutasításra került, vagy a panaszkezelésre biztosított 60 napos határidő már eltelt, és a pénzügyi intézmény nem válaszolt. Amennyiben a panaszában foglaltakat továbbra is fenntartja, az elutasítás kézbesítésétől, illetve ha a pénzügyi intézmény nem válaszolt, akkor a 60 napos panaszkezelési határidő leteltétől számított 30 napon belül van lehetősége kezdeményezni a Testület eljárását. Ha a pénzügyi intézménynél nem nyújtott be panaszt, a Pénzügyi Békéltető Testület előtt sem indíthat eljárást.</i>		
5.1	Mikor nyújtotta be a panaszát a pénzügyi intézményhez?	201..... év ..... hó ..... napján
5.2.	Mikor vette kézhez a pénzügyi intézmény panaszra adott elutasító válaszlevelét?	201..... év ..... hó ..... napján
5.3	Kérjük jelölje X-el, ha a panaszára a pénzügyi intézmény nem válaszolt, és a panasz átvételétől számított 60 nap már eltelt.	<input type="checkbox"/> igen
5.4	Kérjük jelölje X-el, ha azért nyújtott be panaszt a pénzügyi intézményhez, mert <b>nem kapott elszámolást</b> . Ebben az esetben a <b>153-C lapot</b> kell kitöltenie.	<input type="checkbox"/> igen
5.5	Kérjük jelölje X-el, ha azért nyújtott be panaszt a pénzügyi intézményhez, mert az <b>elszámolást megkapta, azt nem vitatja, de</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) a pénzügyi intézmény nem küldte meg a szerződésmódulásról szóló, valamint az azzal összefüggő dokumentumokat (pl.: törlesztési táblázatot), vagy</li> <li>b) a pénzügyi intézmény nem küldte meg a forintban meghatározott követelésre való átváltásról és a tartozás annak megfelelően forintban fennálló összegéről szóló tájékoztatást, vagy</li> <li>c) a fogyasztói jelzálogkölcsön-szerződés módosuló rendelkezéseink kézhezvételét követő 30 napon belül Ön az átváltás mellőzését kezdeményezte, de kérelmét nem teljesítette a pénzügyi intézmény.</li> </ul> Ebben az esetben a <b>153-D lapot</b> kell kitöltenie.	<input type="checkbox"/> igen

Tájékoztatjuk, hogy amennyiben magát az elszámolást vitatja, akkor a **151. KÉRELEM HELYES ELSZÁMOLÁS MEGÁLLAPÍTÁSA IRÁNT** megnevezésű űrlapot kell kitöltenie.

<b>153-B</b>	A 2A. pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:								
	_____	<table border="1"> <tr> <td>□</td><td>□</td><td>□</td><td>□</td><td>□</td> <td>□</td><td>□</td> <td>□</td><td>□</td> </tr> </table>	□	□	□	□	□	□	□	□
□	□	□	□	□	□	□	□	□		

**6. A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ HATÁRIDŐN TÚL BENYÚJTOTT KÉRELEMMEL kapcsolatos adatok:**

Kérjük, hogy ezt a pontot csak akkor töltsse ki, ha a kérelmét azért nyújtja be elkésletten a Pénzügyi Békéltető Testülethez, mert a kérelem benyújtásában igazoltan akadályozva volt.

A kérelem akkor minősül elkéslettnak, ha

- a) a pénzügyi intézmény álláspontjának kézbesítésétől, vagy
- b) a panaszkezelésre biztosított 60 napos ügyintézési idő leteltétől

számított **30 napon túl** kérelmezi a Testület eljárását.

Amennyiben a kérelmet azért nem tudta határidőben benyújtani, mert igazoltan akadályozva volt, akkor **az akadály megszűnésének időpontjától számított 30 napon belül** teheti ezt meg. Abban az esetben, ha az elutasítás kézbesítése óta több mint 6 hónap telt el, még az akadályozás igazolása esetén sem indíthat eljárást a Testület.

A 6.2 pontban meg kell jelölnie az akadályoztatás okát, és igazolnia is szükséges, hogy miért nem tudta a kérelmet az előírt határidőn belül benyújtani. Kérjük, hogy amennyiben kitölti ezt a pontot, akkor a **9.1.12 pontban**, a csatolt mellékletek között szíveskedjék feltüntetni az akadályoztatást igazoló iratot. (pl.: orvosi igazolás)

<b>6.1</b>	<b>Az akadály megszűnésének időpontja:</b>	201..... év ..... hó ..... napja
<b>6.2</b>	<b>Az akadályoztatás oka: (Kérjük, szíveskedjen leírni.)</b>	

<b>153-C</b>	A 2A. pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:
	_____	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

<b>7. AZ ELSZÁMOLÁSI KÖTELEZETTSÉG FENNÁLLÁSÁNAK OKA:</b>		
A 153-C lapot akkor kell kitöltenie, ha azért nyújtott be panaszt a pénzügyi intézményhez, mert <b>nem kapott elszámolást.</b> (Az 5.4 pontban az „igen” választ jelölte meg.)		
<b>7.1 A kérelem jogalapja az elszámolási kötelezettség vonatkozásában:</b>		
Azért kérem az elszámolást, mert		(Kérjük jelölje X-el)
7.1.1.	meg nem szűnt fogyasztói kölcsönszerződéssel rendelkezem (2014. évi. XL.tv. 6.§.(1) bek.)	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
7.1.2	meg nem szűnt pénzügyi lízingszerződéssel rendelkezem	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
7.1.3	2009. július 26. napját követően szűnt meg a fogyasztói kölcsönszerződése (2014. évi. XL.tv. 6.§.(1) bek.)	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
7.1.4	2009. július 26. napján vagy azt megelőzően szűnt meg a szerződése és	
7.1.4.1	- a pénzügyi intézménynek tudomása van arról, hogy a követelés nem évült el. (2014. évi. XL.tv. 6.§.(2) bek.)	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
7.1.4.2	- igazolom, hogy a pénzügyi intézmény által engedélyezett követelést velem szemben egy elszámolásra nem köteles pénzügyi intézmény (=követeléskezelő) érvényesíti, és korábban kérelmeztem az elszámolást. (2014. évi. XL.tv. 6.§.(3) bek.)	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
7.1.4.3	- állítom és a pénzügyi intézmény nem vitatja, hogy a követelés nem évült el, vagy az el nem évülés tényét bíróság jogerős ítélete megállapította, és korábban kérelmeztem az elszámolást. (2014. évi. XL.tv. 6.§.(4) bek.)	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
7.1.5	kedvezményesen végtörlesztett fogyasztói kölcsönszerződéssel rendelkezem és 2015. március 1. napja és március 31. napja között kértem az elszámolást a pénzügyi intézménytől, (2014. évi. XL.tv. 10.§.(3) bek.)	
7.1.5.1	- a 10 000 forintos díjat is megfizettem, de kérésemet a pénzügyi intézmény nem teljesítette.	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
7.1.5.2	- és igazoltam, hogy forint alapú, kiváltó, végtörlesztés célú fogyasztói kölcsön szerződést kötöttem, de kérésemet a pénzügyi intézmény nem teljesítette.	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
<b>Az elszámolási kötelezettség fennállásának okai:</b>		
<b>7.2</b>	Kérjük <b>mutassa be</b> , hogy a pénzügyi intézménynek Önnel szemben mely jogszabály alapján és miért áll fenn az elszámolási kötelezettsége. Az állítását alátámasztó iratokat mellékelnie kell a kérelemhez, melyeket szíveskedjen a <b>9.2. pontban</b> tételesen feltüntetni.	
Kérjük jelölje X-el, ha a 7.2 pontot a 153-C/1 pótlapon folytatja: <input type="checkbox"/> igen		

<b>153-C/1</b>	<b>PÓTLAP A 7.2 PONTHOZ</b> A 2A. pont szerinti Kérelmező neve: _____	Születési időpontja: <table border="1"><tr><td>□</td><td>□</td><td>□</td><td>□</td><td>□</td><td>□</td><td>□</td><td>□</td></tr></table>	□	□	□	□	□	□	□	□
□	□	□	□	□	□	□	□			

Az elszámolási kötelezettség fennállásának okai (a 7.2 pont folytatása):

<b>153-D</b>	A 2A. pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:
		<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

**8. A SZERZŐDÉSMÓDOSULÁSSAL (FORINTOSÍTÁS), VAGY AZ ÁTVÁLTÁS MELLŐZÉSÉVEL KAPCSOLATOS KÖTELEZETTSÉGEK FENNÁLLÁSÁNAK INDOKOLÁSA:**

Kérjük, hogy ezt a lapot abban az esetben töltsse ki, ha azt kifogásolja, hogy az elszámolás (amelyet nem vitat) közlésével együtt

- a) a pénzügyi intézmény nem küldte meg a szerződés módosulásról szóló, valamint az azzal összefüggő dokumentumokat (pl.: törlesztési táblázatot), vagy
- b) a pénzügyi intézmény nem küldte meg a forintban meghatározott követelésre való átváltásról és a tartozás annak megfelelően forintban fennálló összegéről szóló tájékoztatást, vagy
- c) a fogyasztói jelzálogkölcsön-szerződés módosuló rendelkezéseink kézhezvételét követő 30 napon belül Ön az átváltás mellőzését kezdeményezte, de kérelmét nem teljesítette a pénzügyi intézmény.

(Az 5.5 pontban az „igen” választ jelölte meg.)

**8.1 A kérelem oka a szerződés módosulással (forintosítás) vagy az átváltás mellőzésével kapcsolatos kötelezettségek vonatkozásában:**

Azért nyújtom be a kérelmet, mert		(Kérjük jelölje X-el)
8.1.1	a pénzügyi intézménynek meg kellett volna küldenie a 2014. évi LXXVII.tv. 5. §(1)-(2) bekezdése szerint a fogyasztói kölcsön szerződés módosuló rendelkezéseinek szövegét és annak mellékleteit (tájékoztatást és törlesztési táblázatot)	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
8.1.2	nem kaptam meg a pénzügyi intézménytől a tartozásom forintban meghatározott követelésre váltásáról szóló, a 2014. évi LXXVII.tv. 15.§. (2) bekezdése szerinti tájékoztatást	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
8.1.3	a forintba átváltás mellőzését kértem, de a pénzügyi intézmény a 2014. évi LXXVII.tv. 12. §. (5) bek. szerinti kötelezettségének nem tett eleget	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem

**8.2 A szerződés módosulással (forintosítás) vagy az átváltás mellőzésével kapcsolatos kötelezettség fennállásának indokolása:**

Kérjük **mutassa be**, hogy a pénzügyi intézménynek Önnel szemben miért áll fenn ez a kötelezettsége. Az állítását alátámasztó iratokat mellékelnie kell a kérelemhez, melyeket szíveskedjen a **9.3 pontban** tételesen feltüntetni.

Kérjük jelölje X-el, ha a 8.2 pontot a 153-D/1 pótlapon folytatja:  igen

<b>153-D/1</b>	<b>PÓTLAP A 8.2 PONTHOZ</b> A 2A. pont szerinti kérelmező neve: _____	Születési időpontja: <table border="1"><tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr></table>								

A szerződésmódosulással, forintra átváltással vagy az átváltás mellőzésével kapcsolatos kötelezettség fennállásának indokolása (a 8.2 pont folytatása):

<b>153-E</b>	A 2A. pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:
	_____	□□□□ □□ □□

**9. A KÉRELEM MELLÉKLETEI:**

A meghatalmazást eredeti példányban, az állításait alátámasztó iratokat másolatban mellékelnie kell a kérelméhez.

A 9.1.1-9.1.11 és a 9.3.1-9.3.4 pontok esetén elegendő a nyomtatványon X-el megjelölni, hogy mellékeli az okiratot, míg a 9.1.12, a 9.2.1 és a 9.3.5 pontoknál kérjük, szíveskedjen felsorolni, milyen további okiratokat csatol.

**9.1 A kérelem 1.-6 pontjaihoz kapcsolódó melléletek:**

9.1.1	A pénzügyi intézményhez Ön által benyújtott <b>panasz</b>	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.1.2	A pénzügyi intézmény levele a <b>panasz elutasításáról</b>	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.1.3	Jelzálogjoggal fedezett kölcsönszerződés és módosításai	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.1.4	Egyéb biztosítékkal fedezett kölcsönszerződés és módosításai	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.1.5	Gépjármű finanszírozás célú kölcsönszerződés / lízingszerződés és módosításai	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.1.6	Kölcsönszerződés megszűnésével kapcsolatos dokumentumok	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.1.7	Végtörlesztés célú kiváltó kölcsönszerződés és/vagy a végtörlesztés okirattal történő igazolása	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.1.8	Engedményezésről szóló iratok	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.1.9	Követelés fennállásának bizonyítására vonatkozó iratok	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.1.10	Annak igazolása, hogy az el nem évült követelést a pénzügyi intézmény vitatja	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.1.11	Kitöltött és aláírt <b>meghatalmazás</b> nyomtatvány, amennyiben Ön kitöltötte a kérelem 3. pontját	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.1.12	<b>Az akadályoztatását alátámasztó irat(ok), amennyiben kitöltötte a kérelem 6. pontját:</b> (Kérjük, sorolja fel a mellékelt iratokat.)	

**9.2 A kérelem 7. pontjához kapcsolódó melléletek:**

9.2.1	<i>Kérjük, sorolja fel a mellékelt iratokat.</i>	
-------	--	--

**9.3. A kérelem 8. pontjához kapcsolódó melléletek:**

9.3.1	A kézhez vett elszámolás másolata	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.3.2	A 2015. február 1. napján fennálló tartozás igazolása a 8.1.2. ponthoz kapcsolódóan	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.3.3	Forintra történő átváltás mellőzése iránti kérelem és annak mellékletei a 8.1.3 ponthoz kapcsolódóan	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.3.4	A pénzügyi intézmény forintra történő átváltás mellőzéséről szóló döntése a 8.1.3 ponthoz kapcsolódóan	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.3.5	Egyéb iratok: <i>(Kérjük, sorolja fel az egyéb iratokat.)</i>	



<b>151-F</b>	A 2A. pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:
	_____	□□□□ □□ □□

**10. Nyilatkozat folyamatban lévő eljárásról:**

Alulírott kérelmező nyilatkozom, **tudomásom van arról**, hogy a jelen kérelmemtől függetlenül az 1. pontban megjelölt szerződésben szereplő **másik hitelfelvevő vagy lízingbevevő**, ugyanezen szerződés vonatkozásában **már panasszal élt** a pénzügyi intézménynél, vagy a Pénzügyi Békéltető Testületnél eljárást kezdeményezett.  igen /  nem

**11. Alulírott Kérelmező Pénzügyi Békéltető Testület döntésére az alábbi határozott kérelmet terjesztem elő:**

Kérjük, jelölje X-el, hogy mi a határozott kérelme. Többet is megjelölhet.

11.1	A pénzügyi intézmény <b>nem teljesítette az elszámolási kötelezettségét</b> . Ezért a Pénzügyi Békéltető Testülettől kérem annak megállapítását, hogy a pénzügyi intézménynek velem szemben az elszámolási kötelezettsége a 2014. évi XXXVIII. törvény, illetve a 2014. évi XL. törvény szerint fennáll, és kötelezze az elszámolásra.	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
11.2	A pénzügyi intézmény az elszámolás közlésével együtt nem küldte meg részemre a 2014. LXXVII. törvény <b>5.§. (1) és (2) bekezdése szerinti dokumentumokat</b> (fogyasztói kölcsönszerződés módosuló rendelkezéseinek szövegét és az ahhoz kapcsolódó mellékleteket). Ezért a Pénzügyi Békéltető Testülettől kérem annak megállapítását, hogy ez a kötelezettsége fennáll a pénzügyi intézménynek, és kötelezze a teljesítésére.	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
11.3	A pénzügyi intézmény az elszámolás közlésével együtt nem küldte meg a 2014. évi LXXVII. tv. 15. §. (1). bekezdésében meghatározott <b>átváltásról és a tartozás annak megfelelően forintban fennálló összegéről szóló tájékoztatást</b> . Ezért a Pénzügyi Békéltető Testülettől kérem annak megállapítását, hogy ez a kötelezettsége fennáll a pénzügyi intézménynek, és kötelezze a teljesítésére.	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
11.4	A fogyasztói jelzálogkölcsön-szerződése módosuló rendelkezéseinek kézhezvételét követő 30 napon belül a pénzügyi intézménynél írásban kezdeményeztem a 2014. évi LXXVII. tv. 10. §-ban meghatározott <b>forintra átváltás és a 11.§-ban meghatározott kamatszabályok mellőzését</b> , de a pénzügyi intézmény elutasította a kérésemet. Ezért a Pénzügyi Békéltető Testülettől kérem annak megállapítását, hogy a pénzügyi intézménynek meg kellett volna küldeni a 2014. évi LXXVII. tv. 12. §. (5). bekezdésében meghatározott dokumentumokat, és kötelezze a teljesítésére.	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem

**A kitöltött lapok és melléletek száma**

Kérjük, hogy a megfelelő kódkockába írj be, hogy a főlapon kívül melyik lapokat töltötte ki, és hány darab mellékletet csatolt.

153-01	153-A	153-B	153-C	153-C/1	153-D	153-D/1	153-E	153-F	Melléletek száma

Kelt ....., 2015. év ..... hó ..... napján

.....  
az 2A. pontban feltüntetett **Kérelmező aláírása\***

.....  
a 2B. pontban feltüntetett **Kérelmező aláírása\***

*\*Aláírással arról is nyilatkozom, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület a megadott személyes adataimat a jelen kérelmem alapján indult eljárásban a szükséges ideig kezelheti, azokat harmadik személynek törvényi kötelezettség esetén átadhatja.*

Tájékoztatjuk, hogy a kérelmező a róla kezelt személyes adatokról kérésére bármikor tájékoztatást kaphat, jogsérelme esetén bíróság vagy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság eljárását kezdeményezheti.

**A további kérelmezők aláírását a 153-01 PÓTLAP tartalmazza.**

## 9. számú melléklet

### ALÁVETÉSI NYILATKOZATOK NYILVÁNTARTÁSI RENDJÉRŐL

A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (a továbbiakban: MNB tv.) 103. § (2) bekezdésében foglaltak alapján a Pénzügyi Békéltető Testület az MNB tv. 39. §-ban meghatározott törvények hatálya alá tartozó személyek vagy szervezetek (pénzügyi szolgáltatók) által tett, az MNB tv. 103. § (1) bekezdés szerinti alávetési nyilatkozatokról nyilvántartást vezet. Az alávetési nyilatkozatok nyilvántartásának ügyviteli szabályait a Testület jelen szabályzatban határozza meg.

1. A pénzügyi szolgáltatók által a Pénzügyi Békéltető Testülethez benyújtott alávetési nyilatkozatokról a Testület naprakész nyilvántartást vezet. A nyilvántartás a Testületnél rendszeresített és az intraneten elérhető kezelőfelülettel rendelkező informatikai keretprogramban (a továbbiakban: nyilvántartás) történik. A nyilvántartásban szereplő hatályos és nyilvános adatok a Testület honlapján is megjelennek.
2. A pénzügyi szolgáltatók által benyújtott alávetési nyilatkozatok az általános iratkezelési szabályok szerint kerülnek szkennelésre és iktatásra a Magyar Nemzeti Bank iratkezelő rendszerében. Amennyiben valamely alávetési nyilatkozat iktatása esetlegesen nem történne meg, a Testület Hivatala gondoskodik az adott nyilatkozat iktatásáról és ezt követően annak a jelen szabályok szerinti nyilvántartásáról.
3. Az iktatott alávetési nyilatkozatban szereplő adatokat a Hivatal kijelölt munkatársa, annak beérkezésétől számított 8 napon belül feltölti a nyilvántartásba. Az adatfeltöltésnél rögzíteni kell:
  - 3.1. a pénzügyi szolgáltató nevét;
  - 3.2. a pénzügyi szolgáltató székhelyét;
  - 3.3. a pénzügyi szolgáltató törzsszámát;
  - 3.4. a pénzügyi szolgáltató piaci besorolását;
  - 3.5. az alávetési nyilatkozat korlátozás tényét és tartalmát;
  - 3.6. az alávetési nyilatkozat időbeli hatályát;
  - 3.7. az alávetési nyilatkozat iktatószámát.
4. Amennyiben a pénzügyi szolgáltató az alávetési nyilatkozatot visszavonja vagy annak tartalmát módosítja, úgy az adott változást a Hivatal kijelölt munkatársa a visszavonást vagy módosítást tartalmazó iktatott nyilatkozat Testülethez érkezésétől számított 8 napon belül átvezeti a nyilvántartásba.
5. Amennyiben valamely alávetési nyilatkozatot tett pénzügyi szolgáltató jogutód nélkül megszűnik és erről a Testület a nevezett szolgáltatótól vagy egyéb hivatalos forrásból tudomást szerez, a Hivatal kijelölt munkatársa a nevezett pénzügyi szolgáltató tekintetében az alávetési nyilatkozat időbeli hatályát a jogutód nélküli megszűnés napjával lezárja.
6. Amennyiben valamely alávetési nyilatkozatot tett pénzügyi szolgáltató jogutódlással szűnik meg és a megszűnésről, illetve a jogutódlásról a nevezett szolgáltató vagy a jogutód tájékoztatja a Testületet, a Testület a nyilatkozat tartalmának megfelelően módosítja a nevezett pénzügyi szolgáltató nyilvántartásában szereplő, alávetésre vonatkozó adatait. Amennyiben a Testület hivatalból észleli, hogy jogutódlás következett be és sem a jogelőd nem rendelkezett a nyilatkozatáról, sem a jogutód nem adott tájékoztatást, a Testület Hivatala megkeresi a jogutódot, hogy a jogelőd nyilatkozata tekintetében a kért határidő elteltéig tegyen bejelentést. A bejelentés tartalmának megfelelően a Testület Hivatala a korábban tett alávetést módosítja vagy annak hatályát visszavonása esetén a visszavonás napjával lezárja.

7. A Testület az alávetési nyilatkozatot tett pénzügyi szolgáltatók adatait évente ellenőrzi és amennyiben észleli, hogy az adott szolgáltató adataiban változás következett be, úgy ezt a változást a nyilvántartásban átvezeti.
8. Az alávetési nyilatkozatot vagy annak módosítását, visszavonását tartalmazó okirat eredeti példányát a Hivatal kijelölt munkatársa a nyilvántartásban a nyilatkozat tartalmának megfelelő módosítását követően a Magyar Nemzeti Bank általános iratkezelési szabályainak megfelelően irattárba helyezi.

## 10. számú melléklet

### ADATGYŰJTÉS, AZ ADATVAGYON KEZELÉSÉNEK SZABÁLYAI

1. A Testület működése során a kérelmezőktől és a pénzügyi szolgáltatóktól kapott adatokat ügynyilvántartó rendszerébe (PBT Info rendszer) rögzíti és tárolja a tevékenysége céljának megvalósulásához szükséges mértékben és ideig, a vonatkozó jogszabályok előírásainak betartásával. Csak olyan személyes és különleges adatot kezel, amely az adatkezelés céljának megvalósulásához elengedhetetlen és a cél elérésére alkalmas.
2. Az adatok a békéltetési tevékenység végzésének célján túlmenően statisztikai célokat is szolgálnak. A gyűjtött és az ügynyilvántartó rendszerben tárolt adatok a kérelmezők által szolgáltatott adatokból, a hiánypótlás alkalmával bekért adatokból, valamint a pénzügyi szolgáltatók által küldött és kért adatokból állnak össze.
3. A gyűjtött és tárolt adatok különösen az alábbiak:
  - a) a kérelmező neve, lakóhelye vagy tartózkodási helye
  - b) a fogyasztói jogvitával érintett pénzügyi szolgáltató neve, székhelye:
  - c) a kérelmező álláspontjának leírása alapján a kérelmezett üggyel kapcsolatos valamennyi adat
  - d) a kérelmező által előterjesztett bizonyítékokban foglalt adatok, információk
  - e) az elutasított panasz kapcsán tudomására jutott információk, adatok
  - f) a pénzügyi szolgáltató által szolgáltatott adatok, információk
  - g) képviselőként a felek meghatalmazása alapján eljáró személyek adatai
  - h) azon okiratokban foglalt egyéb, harmadik személyre vonatkozó adatok, információk, amelyek tartalmára a kérelmező és/vagy a pénzügyi szolgáltató bizonyítékként hivatkozik.
3. A Testület biztosítja, hogy az érintett a jogszabályi keretek között kezelt adatai kezeléséről rendelkezzen, így az érintett személy tájékoztatást kérhet a személyes adatainak kezeléséről, kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve – a jogszabályban elrendelt, azaz kötelező adatkezelések kivételével – azok törlését, valamint – ha arra törvény felhatalmazza – tiltakozhat személyes adatainak kezelése ellen. A tájékoztatás ingyenes.
4. A Testület a hatályos magyar jogszabályokban és az Európai Unió kötelező jogi aktaiban szabályozott feladatai el látásához személyes és különleges adatokat kezelhet. Törvényi vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusán alapuló felhatalmazás hiányában az adatkezelés alapjául kizárólag az érintett megfelelő tájékoztatásán alapuló, önkéntes és határozott – különleges adat esetén írásbeli – hozzájárulása szolgálhat, amelyben félreérthetetlen beleegyezését adja a megfelelő személyes adatok meghatározott célból és körben történő kezeléséhez. A hozzájárulás megszerzése során az érintettet kifejezetten figyelmeztetni kell a beleegyezés önkéntességére. Miután a Testület előtt folyó eljárások a fogyasztónak minősülő magánszemélyek – az elszámolási kötelezettség megállapítása iránti igények esetében a nem fogyasztónak minősülő, nem magánszemély kérelmezők – kérelmére, kezdeményezésére indul, esetükben az általuk megadott személyes adatok tekintetében hozzájárulásukat vélelmezni kell.
5. A Testület ügyviteli és nyilvántartási célú adatkezelést, az elszámolással kapcsolatos és a 2014. évi XL. törvény hatálya alá tartozó kérelmek alapján indult eljárásokban ezen túlmenően a nem peres bíróságok részére adattovábbítást végez.
6. Az ügyvitelhez kapcsolódó adatkezelés az ügy (kérelem) nyilvántartásához (iktatásához), feldolgozásához kapcsolódik. Alapvető célja az adott ügghöz tartozó eljárás lefolytatásához, az adatkezelés szereplőinek azonosításához és az ügy befejezéséhez szükséges adatok biztosítása. Az ügyviteli célú adatkezelés során a személyes adatok kizárólag az adott

ügy irataiban és az ügyviteli nyilvántartó rendszerekben (PBT Info és IRA, elszámolással kapcsolatos ügyekben a PBT Info2 és az IRA2 rendszerekben) szerepelhetnek; kezelésük ebből a célból az alapul szolgáló iratok irattárba helyezéséig tart.

7. A nyilvántartási célú adatkezelés a jogszabályokban előre meghatározott adatkörök alapján gyűjtött adatfajtákból álló, belső nyilvántartásban szereplő adatállományt hoz létre az adatkezelés időtartama alatt, biztosítva az adatok különböző jellemzők alapján történő visszakereshetőségét, lekérdezhetőségét. Az adatok statisztikai célt is szolgálnak, így ezekből heti, havi statisztikák készülnek és a Testület MNB törvény szerinti Éves Jelentése áll össze. A statisztika szempontok az adatgyűjtés és kezelés eredménye alapján különösen az alábbiak:

- 1) Elutasított kérelmek száma
- 2) Elutasítás oka
- 3) Egyezséggel zárult ügyek száma
- 4) Kötelezést tartalmazó határozatok száma
- 5) Ajánlások száma
- 6) Meghallgatás után elutasított kérelmek száma
- 7) Megtámadott PBT döntések száma
- 8) Bírósági döntések száma
- 9) Határon átnyúló pénzügyi fogyasztó jogvitás ügyek száma, érintett szolgáltatók
- 10) Kérelmek tárgya
- 11) Eljárást kezdeményező (kérelmek) megoszlása lakóhely szerint
- 12) Kérelmek megoszlása érintett szolgáltatók szerint
- 13) Kérelmezett pénzügyi szolgáltatás típusok

8. A kezelt adatot törölni kell, ha az adat kezelése jogellenes; az adat hiányos vagy téves, és ez az állapot jogszerűen nem orvosolható, feltéve, hogy a törlést törvény nem zárja ki; az adatkezelés célja megszűnt, vagy az adatok tárolásának törvényben meghatározott határideje lejárt; illetve, ha azt a bíróság elrendelte. A valóságnak nem megfelelő adatot a Testület – amennyiben a szükséges adatok rendelkezésre állnak – köteles helyesbíteni. Az adat helyesbítéséről vagy törléséről az érintetten túl mindazokat tájékoztatni kell, akiknek az adatot továbbították (például elszámolási ügyekben a nem peres eljárás lefolytatására a törvény szerint hatáskörrel rendelkező bíróságok), kivéve, ha a tájékoztatás elmaradása az adatkezelés céljára tekintettel az érintett jogos érdekeit nem sérti.

9. Az érintett a Magyar Nemzeti Bank adatvédelmi felelősénél tiltakozhat személyes adatának kezelése ellen az Info tv. 21.§-ban meghatározottak szerint. Ez esetben az adatvédelmi felelős haladéktalanul értesíti a Testület elnökét. Az elnök 15 napon belül dönt és amennyiben a tiltakozás indokolt, a Testület Hivatala köteles az adatkezelést (további adatfelvételt, adattovábbítást) megszüntetni, valamint a tiltakozásról, és az annak alapján tett intézkedésekről értesíteni mindazokat, akik részére a tiltakozással érintett személyes adatot továbbította, akik kötelesek intézkedni a tiltakozási jog érvényesítése érdekében.

10. Az adatgyűjtés során keletkezett adatvagyon kezeléséért, a statisztikai és nyilvántartási célú adatállományért, valamint az e szabályzatban és az adatkezelésre vonatkozó jogszabályi rendelkezések betartásáért a Testület elnöke felelős.

## 2. SZÁMÚ MELLÉKLET

### A 2020-ban bonyolított eljárásokkal érintett pénzügyi szolgáltatók

	Szolgáltató	Általános ügyek ügyszám	Elszámolási és forintosítási ügyek ügyszáma ügyszám
1	OTP Bank Nyrt.	189	1
2	Generali Biztosító Zrt.	166	
3	OTP Faktoring Követeléskezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság	164	
4	Allianz Hungária Biztosító Zártkörűen Működő Részvénytársaság	162	
5	ERSTE BANK HUNGARY Zártkörűen Működő Részvénytársaság	160	1
6	AEGON Magyarország Általános Biztosító Zártkörűen Működő Részvénytársaság	151	
7	Groupama Biztosító Zártkörűen Működő Részvénytársaság	127	
8	Takarékbank Zártkörűen Működő Részvénytársaság	108	1
9	Raiffeisen Bank Zártkörűen Működő Részvénytársaság	102	
10	INTRUM Zártkörűen Működő Részvénytársaság (Előző név: Intrum Justitia Követeléskezelő Zrt.)	97	
11	UNION Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.	96	
12	Fundamenta-Lakáskassza Lakás-takarékpéntár Zártkörűen Működő Részvénytársaság	95	
13	CIB Bank Zrt.	75	
14	MKK Magyar Követeléskezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság	74	1
15	MKB Bank Nyrt. (előző név: MKB Bank Zrt.)	64	
16	EOS Faktor Magyarország Zártkörűen Működő Részvénytársaság	62	
17	Kereskedelmi és Hitelbank Zártkörűen Működő Részvénytársaság	55	
18	K&H Biztosító Zártkörűen Működő Részvénytársaság	55	
19	UNIQA Biztosító Zártkörűen Működő Részvénytársaság	55	
20	UniCredit Bank Hungary Zrt.	54	
21	BUDAPEST Hitel- és Fejlesztési Bank Zártkörűen Működő Részvénytársaság	53	
22	Takarék Központi Követeléskezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság	35	
23	Dunacorp Faktorház Zártkörűen Működő Részvénytársaság	33	
24	SIGNAL IDUNA Biztosító Zártkörűen Működő Részvénytársaság	30	
25	Magyar Posta Biztosító Zártkörűen Működő Részvénytársaság	29	
26	GENERTEL Biztosító Zártkörűen működő Rt.	27	
27	KÖBE Közép-európai Kölcsönös Biztosító Egyesület	26	
28	Magyar Cetelem Bank Zártkörűen Működő Részvénytársaság	26	
29	Momentum Credit Pénzügyi Zártkörűen Működő Részvénytársaság	26	
30	ERSTE Lakás-takarékpéntár Zártkörűen Működő Részvénytársaság	23	
31	Merkantil Váltó és Vagyonbefektető Bank Zártkörűen Működő Részvénytársaság	23	
32	InHold Pénzügyi Zártkörűen Működő Részvénytársaság	22	
33	Provident Pénzügyi Zártkörűen Működő Részvénytársaság	22	
34	Colonnade Insurance S.A. Magyarországi Fióktelepe	19	
35	OTP Lakástakarékpéntár Zártkörűen Működő Részvénytársaság	19	
36	CIG Pannónia Életbiztosító Nyrt.	16	
37	OTP Jelzálogbank Zártkörűen Működő Részvénytársaság	16	
38	Magyar Posta Életbiztosító Zártkörűen Működő Részvénytársaság	15	

	Szolgáltató	Általános ügyek ügyszám	Elszámolási és forintosítási ügyek ügyszáma ügyszám
39	Erste Befektetési Zártkörűen Működő Részvénytársaság	14	
40	NN Biztosító Zártkörűen Működő Részvénytársaság	14	
41	Sberbank Magyarország Zártkörűen Működő Részvénytársaság	13	
42	GRÁNIT Bank Zártkörűen Működő Részvénytársaság	12	
43	REG-FINANCE Pénzügyi és Szolgáltató zártkörűen működő Részvénytársaság	12	
44	Lombard Pénzügyi és Lízing Zártkörűen Működő Részvénytársaság	9	
45	MTB Magyar Takarékszövetkezeti Bank Zártkörűen Működő Részvénytársaság	9	
46	BNP Paribas Cardif Biztosító Zártkörűen Működő Részvénytársaság. (Előző név: CARDIF Biztosító Magyarország Zártkörűen Működő Részvénytársaság.)	8	
47	DEBT-INVEST Pénzügyi Szolgáltató és Befektetési Zártkörű Részvénytársaság	8	
48	Cofidis Magyarországi Fióktelepe	7	
49	KBC Securities Magyarországi Fióktelepe	7	
50	Oney Magyarország Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság	7	
51	PRÉMIUM Önkéntes Egészség- és Öngélező Pénztár	7	
52	MagNet Magyar Közösségi Bank Zrt.	6	
53	SIGMA FAKTORING Zártkörűen Működő Részvénytársaság	6	
54	Skandia Lebensversicherung AG	6	
55	Wáberer Hungária Biztosító Zártkörűen Működő Részvénytársaság	6	
56	4Life Direct Kft.	5	
57	CESSIO Követeléskezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság	5	
58	Erinum Capital Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	5	
59	Intrum Hitel Zártkörűen Működő Részvénytársaság	5	
60	Magyar Biztosítók Szövetsége	5	
61	Magyar Ügyvédek Kölcsönös Biztosító Egyesülete	5	
62	MAPFRE ASISTENCIA S.A. Magyarországi Fióktelepe	5	
63	MetLife Europe d.a.c. Magyarországi Fióktelepe	5	
64	BNP Paribas Cardif Biztosító Zártkörűen Működő Részvénytársaság. (Előző név: CARDIF Biztosító Magyarország Zártkörűen Működő Részvénytársaság.)	4	
65	CIB Lízing Zártkörűen Működő Részvénytársaság	4	
66	EURÓPAI UTAZÁSI Biztosító Zártkörűen Működő Részvénytársaság	4	
67	KDB Bank Európa Zártkörűen Működő Részvénytársaság	4	
68	MetLife Biztosító Zrt.	4	
69	MoneyGram International Limited	4	
70	Q13 Pénzügyi Zártkörűen Működő Részvénytársaság	4	
71	Allianz Hungária Önkéntes Nyugdíjpénztár	3	
72	ARGENTA FAKTOR Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság	3	
73	B2Kapital Magyarország Zártkörűen Működő Részvénytársaság	3	
74	BUDAPEST Hitel- és Fejlesztési Bank Zártkörűen Működő Részvénytársaság	3	
75	Chubb European Group Limited Magyarországi Fióktelepe	3	
76	CIG Pannónia Első Magyar Általános Biztosító Zrt.	3	
77	DEFACTORING Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság	3	
78	Equilor Befektetési Zártkörűen Működő Részvénytársaság	3	
79	Magyar Posta Zártkörűen Működő Részvénytársaság	3	
80	MKB-Euroleasing Autólízing Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság	3	



	Szolgáltató	Általános ügyek ügyszám	Elszámolási és forintosítási ügyek ügyszáma ügyszám
81	OVB Vermögensberatung Általános Biztosítási és Pénzügyi Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság	3	
82	Pannónia Nyugdíjpénztár	3	
83	Agria Portfólió Pénzügyi Tanácsadó és Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság	2	
84	Aranykor Országos Önkéntes Nyugdíjpénztár	2	
85	ARGENTA LÍZING Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság "végelszámolás alatt"	2	
86	Central Finance Zártkörűen Működő Részvénytársaság	2	
87	eBrókerház Befektetési Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság	2	
88	FINALP Zártkörűen Működő Részvénytársaság	2	
89	Forte Faktor Zártkörűen Működő Részvénytársaság	2	
90	FŐNIX Faktor Követeléskezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság	2	
91	HORIZONT Magánnyugdíjpénztár	2	
92	Körmend és Vidéke Takarékszövetkezet "felszámolás alatt"	2	
93	Legal Rest Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság	2	
94	Magyar Faktorház Zártkörűen Működő Részvénytársaság	2	
95	Magyar Posta Befektetési Zártkörűen Működő Részvénytársaság	2	
96	MediCredit Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság	2	
97	MKB Nyugdíjpénztár	2	
98	MKB-Euroleasing Autóhitel Kereskedelmi és Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság	2	
99	MORGAN Hitel és Faktor Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen működő Részvénytársaság	2	
100	Omega Credit Pénzügyi Zártkörűen Működő Részvénytársaság	2	
101	OTP Alapkezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság	2	
102	OTP Országos Egészség- és Önsegélyező Pénztár	2	
103	Retail Prod Zrt.	2	
104	Revolut Payments UAB	2	
105	SOPRON BANK BURGENLAND Zártkörűen Működő Részvénytársaság	2	
106	TITÁN FAKTOR Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság	2	
107	2M Biztosítási Alkusz Kft.	1	
108	Admiral Markets UK Ltd.	1	
109	Aegon Magyarország Befektetési Alapkezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1	
110	AEGON Magyarország Önkéntes Nyugdíjpénztár	1	
111	ÁHF Lízing Pénzügyi Zártkörű Részvénytársaság	1	
112	ÁHPV Faktoring és Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1	
113	Allianz-Slovenská Poistovna a. s.	1	
114	Aquila Filia Tanácsadó és Szolgáltató Kft.	1	
115	Asset Credit Pénzügyi Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1	
116	BÁTOR Pénzügyi Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1	
117	BÁV Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	1	
118	BHP-9 Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1	
119	BRIX CAPITAL Korlátolt Felelősségű Társaság	1	
120	CASPER Consumer Finance Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1	
121	Citibank Europe plc. Magyarországi Fióktelepe	1	

	Szolgáltató	Általános ügyek ügyszám	Elszámolási és forintosítási ügyek ügyszáma ügyszám
122	CLB Független Biztosítási Alkusz Kft.	1	
123	CREDIT LINE GROUP Korlátolt Felelősségű Társaság	1	
124	CREDIT-FAKTOR Pénzügyi Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1	
125	CREDITIÁL Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1	
126	Defend Assist Korlátolt Felelősségű Társaság	1	
127	DEFEND Insurance Kft.	1	
128	Donau Versicherung AG Vienna Insurance Group	1	
129	EFS Euro Finanz Service Közvetítő Zártkörűen Működő Rt.	1	
130	Element Investments Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1	
131	Energy-Credit Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	1	
132	Europ Assistance Magyarország Befektetési és Tanácsadó Kft.	1	
133	Europe Assistance S.A. Irish Branch	1	
134	FAKTOR-RING Pénzügyi és Tanácsadó Zártkörűen működő Részvénytársaság	1	
135	FEDE-RÁCIÓ Alkusz Kft.	1	
136	FWU Life Insurance Austria AG	1	
137	GEMINI Pénzügyi Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1	
138	Generali Önkéntes Nyugdíjpénztár	1	
139	Generali Poistovna, a.s.	1	
140	Gold Orient Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1	
141	GRAWE Életbiztosító Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1	
142	HKB FAKTOR Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1	
143	HUNGÁRIA-FAKTOR Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1	
144	Inter Partner Assistance S.A.	1	
145	INTER-FAKTOR Pénzügyi Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1	
146	Kinizsi Faktor Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1	
147	KOOPERATIVE poistovna, a.s. Vienna Insurance Group	1	
148	LMGL INVEST Pénzügyi Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1	
149	Lombard Zala Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Rt.	1	
150	MAI Technologies Kft.	1	
151	Medicover Egészségközpont Zrt.	1	
152	MPK Magyar Pénzügyi Közvetítő Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1	
153	Multifactoring Pénzügyi és Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1	
154	Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N. V.	1	
155	NOVIS Poistovna a.s.	1	
156	O.F.SZ. Országos Fizetési Szolgáltató Zrt.	1	
157	Oberbank AG Magyarországi Fióktelepe	1	
158	Orgovány és Vidéke Takarékszövetkezet "felszámolás alatt"	1	
159	OTP Önkéntes Kiegészítő Nyugdíjpénztár	1	
160	OTP Pénztárszolgáltató és Tanácsadó Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1	
161	OVER CAPITAL Pénzügyi Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1	
162	Pannon 2005 Faktor és Hitel Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1	
163	Patika Önkéntes Kölcsönös Kiegészítő Egészség- és Öngégyező Pénztár	1	
164	PayPal (Europe) S.á r.l. et Cie, S.C.A.	1	

	Szolgáltató	Általános ügyek ügyszám	Elszámolásosi és forintosítási ügyek ügyszáma ügyszám
165	PESTI HITEL Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1	
166	PK Követeléskezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1	
167	Porsche Finance Zártkörűen Működő Rt. (Előző név: Porsche Bank Hungaria Zártkörűen Működő Rt.)	1	
168	Prémium Önkéntes Nyugdíjpénztár	1	
169	QUANTIS Consulting Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1	
170	Raiffeisenbank Region Fürstenfeld eGen	1	
171	Rendezés Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1	
172	SPB Befektetési Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1	
173	SVEA Finance Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1	
174	VS-Faktor Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1	
	<b>Pénzügyi szolgáltatók összesen</b>	<b>2 942</b>	<b>4</b>
	Nem pénzügyi szolgáltató	31	
	Nem beazonosítható szolgáltató	16	
	<b>Összesen</b>	<b>2 989</b>	<b>4</b>

## 3. SZÁMÚ MELLÉKLET

A Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálatának elérhetősége				
ÜGYFÉLSZOLGÁLAT	ÜGYFÉLFOGADÁSI IDŐ		TELEFONSZÁM/E-MAIL CÍM	ÜGYFÉLSZOLGÁLAT CÍME
Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálat	Hétfő: Kedd: Szerda: Csütörtök: Péntek:	8:00-18:00 8:00-17:00 10:00-17:00 8:00-17:00 8:00-15:00	06-80-203-776 országosan ingyenesen hívható ugyfelszolgalat@mnb.hu	1013 Budapest, Krisztina krt. 39. www.mnb.hu/fogyasztovedelem/ elerhetosegek

A Magyar Nemzeti Bank partnereiként működő Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodák elérhetősége				
TANÁCSADÓ IRODA	ÜGYFÉLFOGADÁSI IDŐ		TELEFONSZÁM/E-MAIL CÍM	ÜGYFÉLSZOLGÁLAT CÍME
<b>Békéscsaba</b> Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: Kedd: Csütörtök:	8:00-14:00 10:00-16:00 10:30-16:30	70/243-2840 bekescsaba@penzugyifogyaszto.hu	5600 Békéscsaba, Árpád sor 2/6. fsz. (A Munkaügyi Központ ügyfélterében)
<b>Debrecen</b> Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: Szerda: Péntek:	8:00-14:00 11:00-17:00 8:00-14:00	52/504-329 debrecen@penzugyifogyaszto.hu	4025 Debrecen, Piac u. 77. II. em. 15.
<b>Eger</b> Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: Szerda: Péntek:	10:00-16:00 9:00-15:00 9:00-15:00	70/607-2191 eger@ penzugyitanacsadoiroda.hu	3300 Eger, Hadnagy utca 6.II.em.34.
<b>Győr</b> Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: Szerda: Csütörtök:	8:00-14:00 8:00-14:00 11:00-17:00	30/923-4942 gyor@penzugyifogyaszto.hu	9021 Győr, Szent István út 10/a II. em. 208-as iroda
<b>Kaposvár</b> Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfőtől Péntekig	8:00-16:00	82/950-906 tavoszkopont@gmail.com	7400 Kaposvár, Ady Endre u. 3.
<b>Kecskemét</b> Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: Szerda: Péntek:	11:30-17:30 8:30-14:30 8:30-14:30	30/958-8210 fogyasztovedelem.merkating@gmail.com	6000 Kecskemét, Csányi János krt. 14. 1. em. 123.
<b>Miskolc</b> Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: Szerda: Csütörtök:	8:00-14:00 10:00-16:00 8:00-14:00	30/487-3609 miskolc@penzugyifogyaszto.hu	3530 Miskolc, Szemere Bertalan u. 2. I. em. 10.
<b>Nyíregyháza</b> Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: Szerda: Csütörtök:	8:00-14:00 10:00-16:00 8:00-14:00	30/650-1029 nyiregyhaza@penzugyifogyaszto.hu	4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2. II. emelet
<b>Pécs</b> Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: Szerda: Csütörtök:	8:00-14:00 8:00-14:00 11:00-17:00	70/243-3356 pecs@penzugyifogyaszto.hu	7621 Pécs, Király u. 42.
<b>Salgótarján</b> Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Kedd: Szerda: Csütörtök:	9:00-15:00 10:00-16:00 10:00-16:00	32/780-845 salgotarjan@penzugyitanacsadoiroda.hu	3100 Salgótarján, Főtér 1. II. em. 4. (SZMT székház)
<b>Szeged</b> Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: Kedd: Szerda:	9:00-15:00 9:00-15:00 10:00-16:00	30/958-8210, 62/484-384 fogyasztovedelem.gte@gmail.com	6723 Szeged, Alsó kikötő sor 11/D. I. em.115. (Inkubátorház-Mezőcity iroda)
<b>Székesfehérvár</b> Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: Szerda: Csütörtök:	9:00-15:00 11:00-17:00 9:00-15:00	20/402-9669 fogyasztovedelem.merkating@gmail.com	8000 Székesfehérvár, Móricz Zsigmond u. 18. I. em. 202.
<b>Szekszárd</b> Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Kedd: Szerda: Csütörtök:	9:00-15:00 9:00-15:00 9:00-15:00	30/274-0828 pti@malta.hu	7100 Szekszárd, Augusz Imre utca 9. II. emelet 214. iroda
<b>Szolnok</b> Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: Szerda: Csütörtök:	10:00-16:00 10:00-16:00 9:00-15:00	70/607-2186 szolnok@penzugyitanacsadoiroda.hu	5000 Szolnok, Szapáry utca 19. fsz.8.
<b>Szombathely</b> Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: Kedd: Szerda:	12:00-18:00 10:00-16:00 8:00-14:00	94/512-345 szombathely@penzugyitanacsadoiroda.hu	9700 Szombathely, Géfin Gyula utca 22.

<b>Tatabánya</b> Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: 8:30-16:30 Kedd: 8:00-16:00 Csütörtök: 10:00-16:00	20/506-0106 tatabanya@cpcontact.hu	2800 Tatabánya, Fő tér 8.
<b>Veszprém</b> Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Kedd: 9:00-15:00 Szerda: 9:00-15:00 Csütörtök: 9:00-15:00	70/502-7967 pti@malta.hu	8200 Veszprém, Óváros tér 10. I. emelet
<b>Zalaegerszeg</b> Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: 8:00-14:00 Szerda: 11:00-17:00 Péntek: 8:00-14:00	30/699-0056 zalaegerszeg@penzugyifogyaszto.hu	8900 Zalaegerszeg, Tompai M. u. 1-3. I. em. 19.

**JELENTÉS A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET  
ÉVES TEVÉKENYSÉGÉRŐL  
2020**

Nyomda: Prospektus Kft.  
8200 Veszprém, Tartu u. 6.

mnb.hu

©MAGYAR NEMZETI BANK

1054 BUDAPEST, SZABADSÁG TÉR 9.