



# JELENTÉS A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET ÉVES TEVÉKENYSÉGÉRŐL



2023





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

**2023**

Kiadja: Magyar Nemzeti Bank

Felelős kiadó: Hergár Eszter

1013 Budapest, Krisztina körút 55.

[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, működési rend, kapcsolatok	10
3. Ügytípusok, eljárások	16
4. A VI. Alternatív Vitarendezési Konferencia	19
5. Szakmai cikkek a tagok tollából	38
<b>II. Eljárások, eredmények</b>	69
1. Az új kérelmek	69
2. A kérelmek benyújtásának módja	70
3. A kérelmezők lakóhely szerinti megoszlása	71
4. A fogyasztói jogvitákban érintett szolgáltatók	72
5. Kérelemmel érintett termékek	73
6. A befogadási arány alakulása	74
7. Érdemi elbírálásra nem alkalmas ügyek	75
8. Befogadást követően befejezett ügyek eredményei	76
9. A meghallgatások száma és az ügyintézési idő	79
<b>III. Szektoronkénti elemzés</b>	81
A) Pénzpiaci szolgáltatásokkal kapcsolatos jogviták	81
1. Hitel- és pénzkölcsön nyújtása	82
2. Betétgyűjtés és pénzforgalmi szolgáltatás nyújtása	85
3. Méltányossági ügyek	93
4. Követeléskezelőkkel szembeni ügyek	94
B) Tőkepiaci szolgáltatásokkal kapcsolatos jogviták	95
C) Biztosítási szolgáltatásokkal kapcsolatos jogviták	96
1. A nem-életbiztosítási ághoz tartozó ügyek	97
2. Életbiztosítások	100
D) Pénztári szolgáltatásokkal kapcsolatos jogviták	102
<b>IV. A határon átnyúló pénzügyi jogviták</b>	104
<b>V. Az Online Vitarendezési Platformon bonyolított ügyek</b>	108

<b>VI. Ajánlások és kötelezések</b>	109
<b>VII. Bírságok és a meghozott döntések bírósági felülvizsgálata</b>	110
<b>Ábrák jegyzéke</b>	111
<b>Mellékletek</b>	113
1. számú melléklet: Az eljárásokkal érintett pénzügyi szolgáltatók	113
2. számú melléklet: A Magyar Nemzeti Bank partnereiként működő Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózat elérhetősége	117
3. számú melléklet: A Pénzügyi Békéltető Testület Működési Rendje	118

# Elnöki előszó



Testületünk minden évben szembesül valamilyen kihívással. 2023-ban ezt a kihívást a folyamatosan emelkedő számban jelentkező, úgynevezett „kiber csalásos”, vagy más néven a kiberbiztonságot sértő cselekmények (csalások) által elkövetett ügyek jelentették. Bár már 2018-ban találkozott a Testület ilyen ügyekkel – akkor még csak kis számban –, nem gondolta senki, hogy öt év alatt a teljes bankszektor és a Magyar Nemzeti Bank is azzal szembesül, hogy a legnagyobb kihívást az ilyen ügyekkel, elkövetésekkel szembeni védekezés jelenti majd. Sajnos ez 2023-ra ténnyé vált és nagyon úgy tűnik, hogy a tendencia 2024-ben is folytatódik, ami komoly feladat elé állítja a szolgáltatókat, ügyfeleiket (és nemcsak a fogyasztókat, hanem a jogi személy ügyfeleket is), a felügyeleti tevékenységet is ellátó Magyar Nemzeti Bankot, és az egyedi pénzügyi fogyasztói jogviták kapcsán a Pénzügyi Békéltető Testületet is.

A 2023. évet 608 folyamatban lévő ügygel kezdte a Testület, az év folyamán 3.876 új kérelem érkezett, így összesen 4.484 ügygel kellett foglalkoznia. Az ügyek többségükben belföldi békéltetési ügyek voltak, kisebb részben határon átnyúló szolgáltatásokkal álltak kapcsolatban. A vitarendezési platformon (OVR) keresztül kérelem nem érkezett, az elszámolással és forintosítással kapcsolatos ügyek végleg befejeződtek.

A kérelmezők többségükben pénzügyi szolgáltatásokkal összefüggő ügyekkel kapcsolatos jogvitáik miatt kérték segítségünket, legtöbbször hitelintézetekkel szemben próbálták igényt érvényesíteni, így a hitelintézetekkel szembeni igények aránya az összes 53%-a volt. A legnagyobb részben – a korábbi évektől eltérően, amikor a hitel- és pénzkölcsön nyújtás pénzügyi szolgáltatással kapcsolatban jelentkezett a legnagyobb számban igény – a pénzforgalmat érintően fogalmazódtak meg igények, köszönhetően a kiber csalással kapcsolatos 1.106 új kérelemnek. Méltányossági kérést tartalmazó kérelmezői igények lényegesen kisebb számban érkeztek, mint a korábbi években, de most is a pénzügyi szolgáltatásokat érintették legnagyobb számban. A pénzügyi ügyei 67,5%-ot, a biztosításokkal összefüggő jogviták 27,8%-ot, a befektetési szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyek 2,3%-ot, a pénztárakkal kapcsolatos viták aránya 0,6%-ot jelentett.

A Testület 677 ügyben hagyott jóvá egyezséget, 9 kötelezést és 19 ajánlást hozott, ez utóbbiak többsége is kiber csalásos ügyekkel volt kapcsolatos. A jóváhagyott egyezségek aránya a méltányossági ügyekben volt a legmagasabb. A kérelmezők számára kedvezően zárult ügyek száma 1.145 volt, ez az ajánlások, a kötelezések és a Testület által jóváhagyott egyezségek mellett a formailag megszüntetéssel végződő és az eljáráson kívüli megállapodást eredményező (kvázi egyezségek) 440 ügyet együttesen jelenti.

Az év folyamán 2.558 alkalommal tartottunk meghallgatást és átlagban 69 nap alatt zártunk le, fejeztünk be egy-egy ügyet. Az éves átlagos ügyintézési idő a belföldi békéltetési ügyeknél 68, a méltányossági és a határon átnyúló ügyek esetében 74 nap volt. 19.200 irat érkezett hozzánk, ennek 74%-a elektronikus iratként, 24.436 küldeményt továbbítottunk ügyfeleink számára, ennek 70%-a szintén elektronikus formában jutott el a címzettekhez.

Ezúton is köszönöm minden pénzügyi szolgáltatónak és kérelmezőnek, hogy partner volt egyezség megkötéséhez 2023-ban is. Bízom benne, hogy minden egyezséggel sikerül hozzájárulnunk szolgáltatók és ügyfelek között a hosszú távú és kölcsönösen előnyös partneri kapcsolat fenntartásához. Ehhez próbálunk segítséget nyújtani 2024-ben is, és ne feledjük: „A védelem az érdekem”.

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 ügyfelei számára fórumot teremtsen a jogviták rendezésére és segítséget nyújtson szakmailag jól felkészült, tapasztalt, a pénzügyekben jártas jogászok és közgazdászok közreműködésével, egyszerű, gyors és költségkímélő eljárásban a felek közötti egyezség létrehozatalához. 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 ügygel 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 Testület minden eszközzel próbálja gyorsítani az eljárásait. Folyamatos informatikai fejlesztéseket hajt végre ügynyilvántartó rendszerében, annak funkcióit bővítve, gondoskodva arról, hogy a digitalizáció előnyeit valamennyi ügyfél kihasználhassa. A meghallgatások alkalmával az ügyfelek kézhez kapják azokat az okiratokat, így a meghallgatásokon felvett jegyzőkönyveket, egyezséget jóváhagyó és egyéb határozatokat, 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 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.

A Testület működésének megkezdése óta kellő mennyiségű tapasztalat gyűlt össze és kialakult a megfelelő rutin ahhoz, hogy az ügyek gyors megoldása biztosított legyen.

### 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 lejártá után hat évre újra kinevezhető akár többször is. Ez történt 2020. február 10-én, amikor a korábbi elnök újabb hat évre kapott mandátumot a 2026. február 10-ig terjedő időszakra. Az elnököt a Magyar Nemzeti Bank elnöke nevezi ki és gyakorolja fölötté a munkáltatói jogokat. Megbízása és az MNB-vel fennálló munkaviszonya megszűnhet a megbízás időtartamának elteltével, lemondással, felmentéssel, összeférhetlenségének kimondásával vagy 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 megbízásából eredő feladatainak. Az elnök törvényben meghatározott feladatainak ellátása során nem utasítható.

A Testület működésének rendjét és eljárási szabályait a honlapon közzétett „Működési Rend” című 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 idejének egy alkalommal, belföldi ügyek esetében legfeljebb 30 napos, határon átnyúló ügyek esetében 90 napos meghosszabbíthatósága kérdésében, dönt arról, hogy mely ügyeket tárgyaljon a Testület tanácsban és melyeket egy tag eljárása által. 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, az ügyeket általában csak utólag ismeri meg, azonban gondoskodik arról, hogy ugyanazon tartalmú ügyekben ugyanolyan szakmai, jogi érvelésen alapuló döntés szülessen. 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 biztosíttatja 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 és a hivatalvezető

A hivatal biztosítja a testületi működéshez szükséges jegyzőkönyvvezetést és papír alapú és elektronikus adminisztrációt az ott dolgozó hivatalvezető, a jogi referens, a békéltetési szakértők és az asszisztens munkakörökben foglalkoztatott munkatársak által. 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 irattározás munkálatait, 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 szakterületével és a Testület ügyfélszolgálatát ellátó Ügyfélszolgálati Információs Központtal.

A hivatal az osztályokon dolgozó testületi tagok munkáját segíti, végzi a tevékenységük maradéktalan és pontos ellátásához 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 az egyik osztályvezető írja alá. Amennyiben a hatáskör hiánya hiánypótlás nélkül nem állapítható meg, a hivatal vezetője az ügyet valamely osztályra szignálja. A hivatal feladata továbbá a testületi tagok tehermentesítése minden olyan ügyben, amely nem érdemi ügyintézés jelent és a hivatali munkatársak által ellátható. A hivatal által történik az ügyfelek írásbeli tájékoztatása, a közérdekű adatigénylésekre történő válaszadás, a honlap karbantartási feladatainak végzése, 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 szakvizsgával és/vagy közgazdasági egyetemi végzettséggel rendelkező tagokból áll. A testületi tagok két osztályba szerveződnek. Mindkét osztály foglalkozik pénzügyi, biztosítási ügyekkel. A pénztárakkal kapcsolatos ügyeket csak az egyik osztály, a befektetési szolgáltatásokkal, a határon átnyúló ügyekkel és az Online Vitarendezési Platformon keresztül benyújtott kérelmek alapján induló ügyeket 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 egyedül eljáró testületi 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 változhat. Az eljáró tanácsokat minden esetben három fő alkotja, az ügyekért felelős tag, a levezető elnök és a jegyzőkönyvvezetői feladatokat ellátó tag. 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 alakít ki a tanács egy egységes szakmai véleményét. Egy testületi tag jár el az elnök döntése alapján az egyszerű megítélésű fogyasztói kérelmet jelentő és a méltányossági kérelmet tartalmazó pénzügyi fogyasztói jogvitákban.

A testületi tagok nevét, végzettségét és szakterületeit a Testület honlapján olvashatják:

<https://www.mnb.hu/bekeltetes/szervezet/a-testulet>

### Létszám

2023. január 1-jén az aktív állományi létszám – az elnököt is ideértve – 26 fő volt, 18 testületi tag és 8 fő hivatali alkalmazott. Január hónap folyamán a tagi létszám két fő testületi taggal csökkent. A testületi tagok száma – az elnököt és a hivatalvezetőt is számítva – 16 fő lett. A hivatal létszáma – a hivatalvezető nélkül számítva – 8 fő volt és maradt.

Minden munkatárs a Magyar Nemzeti Bankkal munkaviszonyban álló és határozatlan időre szóló munkaszerződéssel rendelkező munkavállaló, kivéve a Testület elnökét. A Testület minden munkavállalójára irányadó az MNB törvényben foglalt minden olyan szabály (például összeférhetetlenség stb.), mely bármely más MNB munkavállalóra is vonatkozik.

### Meghallgatások helyszíne és a Testület elérhetőségei

A Testület meghallgatásaira Budapesten a XIII. kerület Váci út 76. alatti Capital Square Irodaház Dráva utcai bejárata felől, a földszinten található 13 tárgyalóba várja ügyfeleit. A tárgyalótermek 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 ügyfélértben kényelmes körülmények között várakozhatnak a meghallgatásokra, közben tájékoztató kisfilmek vetítése által tudakozódhatnak a pénzügyi termékekkel kapcsolatos tudnivalókról, esetleges kockázatokról, veszélyekről és információt kaphatnak az aktualitásokról is.



A Testület az alábbi elérhetőségeken kereshető:

- Saját honlapján: [www.mnb.hu/bekeltetes](http://www.mnb.hu/bekeltetes)
- Személyesen: az MNB Ügyfélszolgálatán, 1122 Budapest Krisztina krt. 6.
- Telefonon: az MNB Ügyfélszolgálat 06-1-489-9700 vagy +36-80-203-776 telefonszámain
- Postai úton: 1525 Budapest Pf.: 172.
- E-mailben: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)
- Elektronikus úton: [www.mo.hu](http://www.mo.hu) honlapon

Az OVR rendelet szerinti online módon kötött szolgáltatási szerződéssel kapcsolatban az online vitarendezési platformon keresztül a [www.webgate.ec.europa.eu/odr](http://www.webgate.ec.europa.eu/odr) oldalon.

A Testülethez intézendő fogyasztói kérelmek benyújthatók:

- elektronikus iratként KAÜ-s azonosítást követően a „PBT Online ügyintézés” alkalmazáson keresztül
- a [www.mo.hu](http://www.mo.hu) oldalon
- személyesen az MNB Központi Ügyfélszolgálatán, Budapest XII. ker., Krisztina krt. 6.
- bármely kormányablaknál Magyarország területén
- postai úton a 1525 Budapest Pf. 172. címre eljuttatva.

A Testület a pénzügyi szolgáltatókkal 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 űrlapokon nyújtják be közléseiket, a Testület döntései, felhívásai, tájékoztatásai és egyéb közlendői 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.

Az év folyamán a Testület két meghallgatási szünetet tartott. A nyári meghallgatási szünetre 2023. július 31. és augusztus 18. közötti időszakban, a téli meghallgatási szünetre a 2023. december 18. és 2024. január 2. közötti időszakban került sor. A törvény szerint a meghallgatási szünetek napjai az eljárási határidőkbe nem számítanak bele.

## 2. JOGSZABÁLYI KÖRNYEZET, MŰKÖDÉSI REND, KAPCSOLATOK

A Testület működése a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 96-130/B.§-ban foglalt szabályokon alapul. 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)) és 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 kifejtse, 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 úgymint 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) és (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 és/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. §.

#### A Működési Rend

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 a <https://www.mnb.hu/bekeltetes/bemutakozas/mukodesi-rendunk> elérhetőségen. Jogszabályváltozások vagy belső okok, így a Testület saját, jogszabályi kereteken belüli döntése miatt módosulhat. A módosításokat – átruházott hatáskörben – a pénzügyi szervezetek felügyeletéért és fogyasztóvédelemért felelős alelnök hagyja jóvá.

A Működési Rend az év során egy alkalommal változott. A 2023. január 9-től hatályos változást az jelentette, hogy a 2022. december 22-én kihirdetett és hatályba lépett 2022. évi LXXVII. törvény módosította a 2013. évi CXXXIX. törvényt, az MNB törvény 98.§ (1) bekezdését, így annak eldöntése, hogy egy ügyet a Testület tanácsban vagy egy testületi tag által tárgyaljon-e, a Testület elnökének hatáskörébe került. E hatáskört az év folyamán úgy gyakorolta, hogy mérlegelte a kérelem alapján azt, hogy az ügy jellege, bonyolultsága, az ahhoz szükséges szakértelem és az érvényesíteni kívánt igény összege mely tárgyalási formát indokol.

A Működési Rend egy másik módosítása 2023. december 20-án ugyan kihirdetésre került, mert az MNB törvény újabb módosítását a Parlament még 2023. decemberében elfogadta. Ez a módosítás azonban csak 2024. január 2-án lépett hatályba, a Testület honlapján itt olvasható: [Hírek, aktualitások \(mnb.hu\)](#)

## Kapcsolatok

A Testület belföldi és nemzetközi kapcsolatokkal rendelkezik. Budapesten kívül nincs jelen, meghallgatásokat is csak a fővárosban tart, ezért is nagyon fontos számára minden olyan belföldi és külföldi szervezettel a kapcsolat, melyek általános fogyasztóvédelmi és speciális pénzügyi kérdésekben a fogyasztók tájékoztatásában vesznek részt és segítenek abban, hogy minél több kérelmező jusson el a Testülethez, ha erre szüksége van. Kormányzati és civil szervezetek állnak rendelkezésre partnerként ehhez belföldön, külföldön a FIN-NET hálózata jelent segítséget.

## A kormányablakok



**KORMÁNYABLAK**  
INTEGRÁLT KORMÁNYZATI ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

Az országban működő kormányablakok az 568/2022 (XII.23.) kormányrendelet 10. melléklet 17. pontja alapján fogadják a fogyasztók kérelmeit, segítenek a kérelemnyomtatványok kitöltésében és a mellékletek helyes csatolásában, és továbbítják is azokat a Testülethez térítésmentesen.

A kormányablakok minden vármegyében és Budapesten, így az ország egész területén átveszik és 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 készít, frissít és juttat el rendszeresen segítve ezzel az ügyintézők munkáját és ismereteit. A tapasztalat szerint a kormányablakok által nyújtott ezen szolgáltatást a kérelmezők már jól ismerik és egyre gyakrabban veszik igénybe.

A kormányablakok címe, adatai, elérhetősége az MNB honlapján kívül a <https://kormanyablak.hu/hu/kormanyablakok> honlapon is megtalálható.

## A Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózat



Ezt a pénzügyekre szakosodott tanácsadó irodahálózatot a Magyar Nemzeti Bank hozta létre azzal a céllal, hogy azon honfitársainknak is lehetősége legyen személyes ügyintézésre, akik a fővárostól távol élnek és nem áll módjukban felkeresni az MNB Központi Ügyfélszolgálatát Budapesten a Krisztina krt. 6. szám alatt. A vármegye székhelyeken működő irodák üzemeltetését a pénzügyi intézményektől és szolgáltatóktól független civil partnerek végzik. A tanácsadók jártasak a pénzügyi kérdések és problémák kezelésében, tudásukat és felkészültségüket oktatások és továbbképzések garantálják, melyről rendszeresen 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 is, illetve a megfelelő fórumokhoz irányítják a panaszos ügyekkel hozzájuk fordulókat.

A Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózatnak a vármegye székhelyeken működik az irodája, de a szakértők rendszeresen tartanak kihelyezett tanácsadásokat számos további településen. Az egyes irodákra és az úgynevezett 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 kislevelekben egy-egy pénzügyi termék közérthető magyarázata szerepel. Nyomtatott formában a bankfiókokban és a Testület ügyfélszolgálatán, valamint az MNB ügyfélszolgálatán érhetők el, elektronikus formában itt találhatók: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-navigator-fuzetek>

Az MNB filmek, alkalmazások és keresők, valamint mobilapplikációk formájában is segíti a pénzügyekben eligazodni kívánó ügyfeleket. A füzetek és a tájékoztató kisfilmek a Testületet és annak munkáját is bemutatják, segítséget jelentenek a bankokat, biztosítókat, befektetési vállalkozásokat és a pénztárat érintő bármely kérdésben. A 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 segítségével is foglalkozik. Egyik ilyen a *Magyar Máltai Szeretetszolgálat Hitel-S Programja*. 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 *Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete*, a *FOME*. Az Egyesület a fogyasztói érdekek védelmének 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.

### Financial Network



A Testület az előző évekhez hasonlóan a 2023. évben is nagy hangsúlyt fektetett nemzetközi kapcsolatai ápolására és az egyre szélesebb körű nemzetközi együttműködésben való részvételre. 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 hálózattal, valamint az abban részes egyes szervezetekkel külön-külön is megvalósuló rendszeres szakmai kapcsolat.

A FIN-NET hálózat az Európai Gazdasági Térség (az Európai Unió tagállamai, valamint Izland, Liechtenstein és Norvégia) területén működő európai rendszer, a fogyasztók és a pénzügyi szolgáltatók között kialakult határon átnyúló pénzügyi jogviták alternatív vitarendezésére létrejött szervezet. Az elnevezés a szervezet angol nevének rövidítéséből – Financial Dispute Resolution Network – származik. A hálózat 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 eredményeként 2021. január 1. óta FIN-NET tag alternatív vitarendezési fórum nem rendezhet Egyesült Királyságban lakó fogyasztókat vagy az Egyesült Királyságban honos pénzügyi szolgáltatót érintő jogvitákat, így az egyesült királyságbeli fogyasztók nem tudnak a Testület 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 évente kétszer ülésezik. 2023-ban a szokásos két alkalom, azaz a tavaszi brüsszeli ülés helyett online formában, és őszi brüsszeli ülés helyett hibrid formában szervezte meg tagjainak összejövetelét. Az első közgyűlésre májusban került sor. A közgyűlés első témája az AVR irányelv és az OVR rendelet felülvizsgálata volt, melyet az tette aktuálissá, hogy egyre növekszik az online vásárlások száma, beleértve a nem az Európai Unióban honos kereskedőket is. Ezáltal az európai fogyasztók egyre jobban ki vannak téve tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatoknak. A határon átnyúló ügyek kezelésében azonban nehézségekbe ütköznek, leginkább az adott kereskedelmi platformok által ajánlott panaszkezeléssel tudnak élni, ami sokszor nem hatékony vagy nem fair megoldást hoz számukra, illetve felmerült az OVR rendelet hatályon kívül helyezésének kérdése is. Az ülés során bemutatásra került az írországi FSPO panaszkezelési eljárása, illetve az olasz jegybank által a FIN-NET tagok körében végzett kérdőív eredményeinek ismertetésére, melynek célja az volt, hogy felmérje, hogy az egyes tagok milyen eljárást követnek akkor, amikor határon átnyúló ügyeket intéznek, illetve milyen módon teszik át az ügyeket az országon belül vagy a FIN NET-ben tagsággal rendelkező tagok részére, amennyiben nem illetékesek vagy nincs hatáskörük az eljárásra. Ezt követően a FIN-NET hálózat tagjainak képviselői megismerhették a pénzforgalmi családok tapasztalatait Spanyolországban és megosztották egymással tapasztalataikat. Ezt követő témakör a kriptoeszközökkel kapcsolatos kockázatok szabályozásáról szóló rendelettervezet (MiCA) bemutatása volt. A téma aktualitását az adta, hogy a legutóbbi években a kripto eszközök piaca nagyot robbant. A javaslat célja, hogy egy olyan stabil jogszabályi alapját képezze ezeknek a piacoknak, amelyek a fogyasztók érdekeit szolgálják amellet, hogy a növekedését biztosítják. A kripto eszközöknek alapvetően két fajtája van, az egyik azok a pénzügyi eszközök, amelyek az acqui communautaire részét képezik és a másik, nem pénzügyi eszközök, amelyek eddig az EU acqui communautaire-ből kimaradtak. Ez utóbbit fogja szabályozni a MiCA, tekintettel arra, hogy a kripto eszközök nagy része eddig szabályozatlan volt. Ennek érdekében a következő szabályozási területet fedi le: fogyasztóvédelem, piac integritás, pénzügyi stabilitás, pénzmosás és szankcióknak való megfelelés, követhetőség. A MiCA-rendelet azt is előírja, hogy az Európai Bankhatóságnak (EBH) nyilvánosan elérhető nyilvántartást kell vezetnie az előírásoknak nem megfelelő kripto eszköz-szolgáltatókról. Ehhez a témához szorosan kapcsolódva az osztrák FMA (Financial Market Authority) bemutatta a kripto eszközökre vonatkozóan végzett felügyeleti tevékenységét.

Az őszi plenáris ülés novemberben hibrid formában került megtartásra. Az ülés egyik témája az AVR irányelv és az OVR rendelet volt. A Bizottság képviselője előadta, hogy az elmúlt év tapasztalatai alapján világossá vált számukra, hogy az AVR irányelv felülvizsgálata szükséges. Ennek egyik mozgatórugója az, hogy egyre több európai fogyasztó vásárol online, és a szolgáltatók egyre nagyobb számban Európán kívüliek. Nagymértékű technológiai változások és a határon átnyúló jogviták hatékonyabb rendezése okán szükségesnek látják lehetővé tenni az AVR irányelvben annak a lehetőségét, hogy egy-egy AVR fórum kiterjeszthesse hatáskörét és illetékességét Európán kívüli szolgáltatókra, amennyiben a jogvita európai fogyasztót érint. Továbbá lehetőséget fognak adni a módosításban arra, hogy az AVR fórumok nemcsak a szerződéses jogvitákban járjanak el, hanem jogszabályban meghatározott jogok kérdésében is dönthessenek. Végül lehetőséget fognak arra biztosítani, hogy a hasonló jogvitákat egyesítsék egy ügyben egymással az AVR fórumok. A módosítást egy jogalkotási csomag keretében fogadták el, melyben egy fogyasztóvédelmi együttműködésre vonatkozó rendelet megalkotására, az AVR irányelv módosítására és az OVR rendelet hatályon kívül helyezésére szóló javaslat megalkotására került sor. Az OVR rendelet hatályon kívül helyezésének oka az, hogy az OVR Platformot a várakozásokkal ellentétben nem használták a fogyasztók. Az OVR Platformot egy másik eszköz fogja helyettesíteni, mely tartalmazni fogja az AVR fórumok eljárására vonatkozó információkat és ezen eszköz segítségével fordulhat majd a fogyasztó közvetlenül az adott AVR fórumhoz. Ehhez az új eszközhöz azonban a Bizottság álláspontja szerint nem szükséges rendeleti szabályozás. Másik fontos napirendi pontként ismertetésre került egy újabb fontos fejlemény: a Bizottság elfogadta a javaslatcsomagot a 2020. évi lakossági fizetési

stratégia részeként két év előkészítést követően, melyet jelenleg a Parlament és a Tanács tárgyal. A csomag részeként a jelenlegi PSD2 módosításra kerül, és az új irányelv a PSD3 lesz, illetve megjelenik a PSR rendelet (pénzforgalmi szolgáltatásokról szóló rendelet), mely közvetlenül hatályos és közvetlenül a pénzforgalmi szolgáltatók részére állapít meg kötelező szabályokat. Az elektronikus pénzről (e-money) szóló irányelvet hatályon kívül fogják helyezni és szabályait a PSD3-ba fogják beépíteni. Az ülés során ismertetésre kerültek továbbá az olaszországi tapasztalatok a biztosítási csalásokkal kapcsolatban az IVASS részéről, illetve bemutatásra került az Európai Bizottság május 24-én közzétett lakossági befektetési stratégia néven ismert jogalkotási javaslata, amelynek célja a kisbefektetők tőkepiacokon való részvételének elmélyítése, részben a befektetésekbe vetett bizalom kiépítését célzó szigorúbb védelem alkalmazásával. A törvénytervezet egyik célja, hogy a bizottságnak legyen hatásköre "korrekciós intézkedések" meghozatalára, amennyiben a befektetési alapok költségei nem indokoltak vagy nem arányosak a várható hozammal. Támogatja a pénzügyi tudatosságot és a pénzügyi ismeretek lakossági elmélyítésének elősegítését. Erősíti a felügyeleti hatóságok jogkörét ebben a témában.

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

### International Network Financial Services



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.

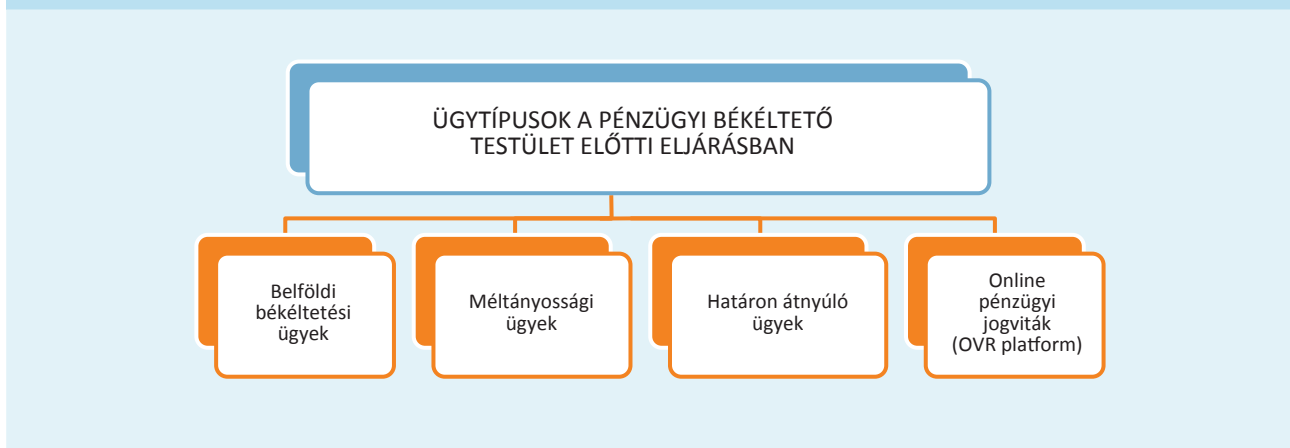
Az INFO Network 2023. őszén Kuala Lumpurban, Malaysiában tartotta a tagok találkozásának teret adó éves konferenciáját, melyre a Testület is meghívást kapott, azonban azon nem tudott részt venni személyesen. A hálózat titkársága által szervezett szakmai webináriumoknak rendszeres résztvevője volt.

A Testület a 2023. évben is hozzájárult az INFO Network Titkársága által havonta készített hírlevélhez, mely a tagokra vonatkozó újdonságokról, változásokról, történésekről számol be. Egyedi megkeresésekre is válaszolt, mely megkeresések szakmai és/vagy eljárási kérdésre, témára, illetve az ezekkel kapcsolatos magyar gyakorlatra vonatkoztak.

### 3. ÜGYTÍPUSOK, ELJÁRÁSOK

A Testület négyféle ügytípusban jár el. Minden ügytípus közös jellemzője, hogy valamennyi pénzügyi fogyasztói jogvita, mely alapot ad a Testület eljárására és az MNB törvény hatálya alá tartozik.

1. ábra  
Ügytípusok



#### Belföldi békéltetési ügyek

A Testület eljárása ingyenes, a feleket 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 válaszirattal 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 meghallgatáson lehetőség nyílik a felek közötti személyes egyeztetésre. 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, távolmaradásuk 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. 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.

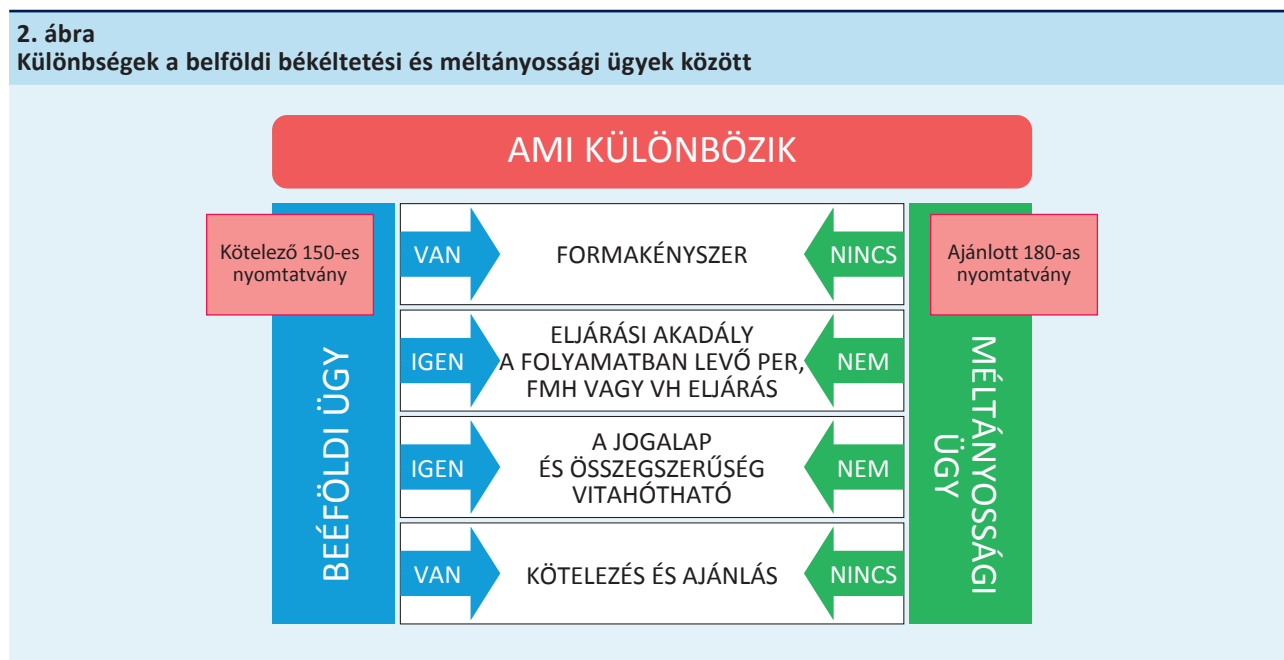
A korábbi években az ügyek általában 60-70 nap alatt befejeződtek, vagyis akár két hónapon belül egyezség jöhetett létre a pénzügyi szolgáltatóval. 2023-ban sajnos a kibercsalással összefüggő és az ezer ügyet meghaladó mennyiségű, a többenél jóval jelentősebb munka- és időráfordítást igénylő ügy, valamint a két fővel kisebb létszám miatt ez lényegesen hosszabb volt.



## Méltányossági ügyek

A Testület 2015. óta tárgyal 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 méltányolhatók, 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.

**2. ábra**  
Különbségek a belföldi békéltetési és méltányossági ügyek között



## Határon átnyúló ügyek

Amennyiben egy fogyasztó az Európai Unióban, Izlandon, Liechtensteinben vagy Norvégiában (EGT tagállamok) lakik, panasa 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;
- alávetés hiányában a fogyasztónak csak tájékoztatás adható az eljárásról és arról, hogy milyen más fórumhoz fordulhat;
- eljárás kizárólag FIN-NET (Financial Dispute Resolution Network) kérelemnyomtatványon a fogyasztó általi kezdeményezésre történhet (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 (OVR Platform)

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 kezdeményezheti 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.

Az Európai Parlament és a Tanács 2013. május 21-i 524/2013/EU rendeletének (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. Az illetékes 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>. A Testület az online szerződésekkel összefüggő pénzügyi fogyasztói jogviták esetében mind belföldi, mind határon átnyúló ügyekben eljárhat. Ez a vitarendezési forma 2016. február 15-től áll rendelkezésre a magyar fogyasztók számára.



## 4. A VI. ALTERNATÍV VITARENDEZÉSI KONFERENCIA



A már hagyománynak számító és egyre nagyobb érdeklődésre számot tartó Alternatív Vitarendezési Konferencia hatodik alkalommal került megrendezésre 2023. október 19-20. napján.

A konferenciának második alkalommal a Magyar Nemzeti Bank új székhelyén, a Budapest XII. kerület Krisztina krt. 55. alatti székház Lámfalussy Sándor Konferencia Központja adott otthont, és 200 résztvevő személyes részvételével zajlott két napon át. Ugyancsak második alkalommal a konferencia online is követhető volt, így további 100-200 közötti résztvevő tudott csatlakozni és hallgathatta meg a magyar és külföldi előadókat. A téma a fogyasztóvédelem és a digitális világ kihívásai volt, a konferencia szakmai programja az alábbi:

<b>PROGRAM</b> <b>2023. október 19. csütörtök</b>
<b>Megnyitó és köszöntők</b> Dr. Kovács Erika (elnök, Pénzügyi Békéltető Testület) Dr. Kandrács Csaba (alelnök, Magyar Nemzeti Bank) Kézdi Katalin (ügyvezető, Wolters Kluwer Hungary Kft.)
<b>A békéltető testületek átalakulása 2024. január 1-től</b> Dr. Kupecki Nóra (közjogi és fogyasztóvédelemért felelős helyettes államtitkár, Igazságügyi Minisztérium)
<b>Képviseleti keresetek a fogyasztóvédelemben</b> Dr. Hajnal Zsolt (elnök, Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület)
<b>Meddig terjedhet a fogyasztók védelme? Állami beavatkozás kontra magánautonómia – kerekasztal-beszélgetés</b> Dr. Hajnal Zsolt (elnök, Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület) Dr. Balogh Virág (osztályvezető, Magyar Telekom Nyrt) Dr. Zavadnyik József (ügyvéd, DHZ Ügyvédi Iroda)
<b>Mesterséges intelligencia és a joggyakorlat – Mit tartogat a jövő?</b> Theodore S. Boone (Of Counsel, Dentons)
<b>Az online békéltetés kihívásai és innovatív dimenziói</b> Dr. Inzelt Éva (elnök, Budapesti Békéltető Testület)
<b>A FIN-NET hálózat tevékenysége és a jövő kihívásai</b> Mr. Gintaras Griķas (Policy Officer at the Unit on Retail Financial Services, DG FISMA, European Commission)
<b>A TRAVEL-NET tevékenysége – a digitalizáció hatásai az utazók jogaira</b> Mr. Joachim Leitner (Conciliator, Verbraucherschlichtung Austria – Schlichtung für Verbrauchergeschäfte)
<b>PROGRAM</b> <b>2023. október 20. péntek</b>
<b>Digitális adathalászat és kiberbiztonság – tények, döntések, lehetőségek a pénzügyi békéltetésben</b> Dr. Cserépi Judit LL.M., és Dr. Tarpai Lajos Tamás LL.M. (testületi tagok, Pénzügyi Békéltető Testület)
<b>AVR digitalizáció és a mesterséges intelligencia használata – bemutatkozik az olasz bank- és pénzügyi ombudsman</b> Dr. Costanza Alessi and Dr. Francesco Privitera (A Banking and Financial Ombudsman Division tagjai, Central Bank of Italy)
<b>Az állam, mint mediációs szolgáltató – kormányzati stratégia és kihívások Grúziában</b> Dr. Giorgi Tsertsvadze (Managing Partner, J&T Consulting LLC)
<b>Az elektronikus hírközlési szolgáltatások és a médiatartalmak fogyasztóit érintő érdeksérelmek megelőzésének lehetséges eszközei</b> Dr. Kastory Edina (média- és hírközlési biztos, Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság)
<b>A fogyasztók védelme a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság elektronikus hírközlési és postai felügyeleti tevékenységében</b> Dr. Ádám Szilveszter (hírközlés-felügyeleti igazgatóhelyettes, Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Hivatala)
<b>Új posztgraduális képzések az alternatív vitarendezés terén – kerekasztal-beszélgetés a képzések szakmai vezetőivel</b> Dr. Inzelt Éva (adjunktus, ELTE Állam- és Jogtudományi Kar, Budapest) Dr. Glavanits Judit (tanszékvezető egyetemi docens, Széchenyi István Egyetem Állam- és Jogtudományi Kar, Győr) Prof. Dr. Szikora Veronika (tanszékvezető egyetemi tanár, Debreceni Egyetem Állam- és Jogtudományi Kar)



Dr. Kovács Erika elnök megnyitóját követően **Dr. Kandrács Csaba** a Magyar Nemzeti Bank fogyasztóvédelemért is felelős alelnöke köszöntötte elsőként a konferencia hallgatóságát, aki a következők szerint foglalta össze gondolatait:

*„A Magyar Nemzeti Bank és a keretei között működő Pénzügyi Békéltető Testület immáron nyolc éve támogatja a hazai vitarendezési kultúra fejlődését és a maga eszközeivel segíti az alternatív vitarendezési módok minél szélesebb körű terjedését. Ennek jegyében idén hatodik alkalommal szervezünk konferenciát, hiszen ez a fórum kiváló lehetőséget teremt arra a szakmai párbeszédre, melynek eredménye-*

*ként erősíthető az alternatív vitarendezési formák hazai és nemzetközi ismertsége, továbbá támogatni, segíteni tudjuk ezzel az állampolgárokat, a szervezeteket, az egyes intézményeket és vállalkozásokat abban, hogy felismerjék minél több ügyben a peren kívüli megállapodás lehetőségét és előnyeit. A peren kívüli megállapodás előnyeit a pénzügyi szektorban működő szervezetek a pénzügyi békéltetés több, mint 12 éves működése alatt már felismerték. Ezt az eljárások alatt és az azokon kívül megkötött egyezségek száma bizonyítja, ami a Magyar Nemzeti Bank vezetői számára is egy megnyugtató, pozitív eredmény.*

*Folyamatos informatikai fejlesztéseket hajtunk végre annak érdekében, hogy eljárásaink gyorsabbak, nyilvántartásaink, statisztikáink pedig pontosak legyenek. Bevezettük a pénzügyi szolgáltatókkal a kizárólag digitális úton való kommunikációt, és 2022. januárjától a pénzügyi fogyasztóknak is lehetővé vált az online ügyintézés. A fogyasztók többsége pénzügyi szolgáltatásokkal összefüggő igényekkel kapcsolatos ügyekben kéri segítségünket minden évben, legtöbbször hitelintézetekkel szemben próbálnak igényt érvényesíteni, leginkább hitel- és pénzkölcsön nyújtás pénzügyi szolgáltatással összefüggésben.*

*Az idei konferencia témája nem véletlenül viseli a „Fogyasztóvédelem és a digitális világ kihívása” címet. Sajnálatos módon a tavalyi évtől kezdődően nagy mértékben szaporodtak meg a pénzforgalommal kapcsolatos vitás ügyek a kiberbiztonságot sértő bűncselekmények miatt. Ugyan minden évben vannak újabb ügyek, melyek kiemelt figyelmet érdemelnek, de a 2022 óta folyamatosan és dinamikusan növekvő ilyen ügyek száma különös figyelmet érdemel, nemcsak az egyedi jogviták terén, hanem a szabályozó és a jogalkalmazó szemszögéből nézve is. A Testület is szembesült az adathalászat eredményeképpen előálló, az ügyfeleknek jelentős összegekben kárt okozó történésekkel. Mind a Magyar Nemzeti Bank, mind a Testület fontosnak érzi az ügyfelek képzését, oktatását, segítségét általában a pénzügyek, azon belül is kiemelten a digitális bankolás körében előforduló visszaélések megelőzése miatt. A pénzügyi tudatosság terjesztése, az oktatás és a tájékoztatás feladata a pénzügyi szolgáltatói szektor egészének, az érdekképviseleti, az állami és a bűnüldöző szervezetek, nemcsak a Magyar Nemzeti Banknak. Ezért hoztuk létre a Kiberpajzs honlapot is, és működünk együtt más szervezetekkel annak érdekében, hogy minél több emberhez eljusson az az üzenet, hogy fokozott óvatosságot és odafigyelést igényel a digitális bankolás. A digitális világ adta lehetőségek kihasználása nagyon jó, de kockázatokat is rejthet magában, ha nem vagyunk elég óvatosak.*

*Fontos tehát a folyamatos figyelemfelhívás és az edukáció. Ebben a Pénzügyi Békéltető Testületnek is jelentős szerepe van. A Magyar Nemzeti Bank különböző szakterületein dolgozó kollégák, így a Testület tagjai is rendszeresen jelentetnek meg pénzügyi témákban olyan szakmai cikkeket, melyek egyrészt az ismeretterjesztést célozzák, másrészt megtörtént eseteket állítva az olvasó elé, tanulságul szolgálnak mindannyiunk számára. Kollégáim rendszeresen írnak aktuális pénzügyi tudnivalókat tartalmazó ismeretterjesztő és tudásmegosztó cikkeket a napi.hu, a pénzcentrum.hu, az origo.hu, a vg.hu és az index.hu portálokon. Szólnak az egyes megtakarítási formák hasznos tudnivalóiról, a hitelfedezeti biztosítások előnyeiről, a gépjárműtulajdonosok számára fontos biztosítási kérdésekről, tájékoztatnak az online megkötött pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos fogyasztói vitarendezési eljárások online lehetőségéről, és természetesen arról is, hogy mire vigyázzunk, amikor digitális eszközöket használunk pénzügyeink intézése során.*

*Tisztelt Vendégeink, kedves Kollégák!*

*Bízom benne, hogy a mai konferencián elhangzó előadások is hozzájárulnak az ismeretterjesztéshez és kiváló fórumot jelentenek a tapasztalatok cseréjéhez. Köszönöm előadóinknak, hogy elfogadták felkérésünket és színvonalas előadásaikkal segítik, támogatják törekvéseinket! Mindenkiene eredményes részvételt, kellemes időtöltést kívánok!”*



A konferencia együttműködő partnere, **Kézdi Katalin** ügyvezető, a Wolters Kluwer Hungary Kft. képviselőjében köszöntőjében a következőképpen fogalmazott:

*„A tavalyi, sorban az V. Alternatív Vitarendezési Konferencián Dr. Kupecki Nóra, alkotmányjogi jogalkotásért és fogyasztóvédelemért felelős helyettes államtitkár asszony előadását hallgatva, nem volt kérdés számomra, hogy a VI. Alternatív Vitarendezési Konferencia kiemelt támogatói között a helyünk. Előadásában a fogyasztóvédelmi politika új irányairól beszélt. Kihangsúlyozta, új szemlélet mentén alakítják át és teszik még hatékonyabbá a magyar fogyasztóvédelmet,*

*céljuk a magyar fogyasztói jogok sérthetlenségének garantálása itthon és Európában egyaránt. A magyar emberek és családok védelmét a jogszabálmódosítások kezdeményezésén túl a fogyasztóvédelem terén jelenleg rendelkezésünkre álló valamennyi eszközzel igyekszünk biztosítani – emelte ki előadásában.*

*Jogi tartalomszolgáltatóként, a 30 éves Jogtár termékcsaládunkkal, s az erre az adatvagyonra épülő szakértői megoldásokkal, a Mesterséges Intelligencia térnyerésével, a korszerű Legal Tech megoldásokkal óriási lehetőséget láttam a megújulásban – s nem csak a jogszabálmódosítások, változások nyomán követésében, illetve az ezekhez a változásokhoz kapcsolódó magyarázatok, kommentárok elkészítésében.*

*Ebédnél, több konferencia résztvevővel, előadóval, izgatottan beszélgettünk, s vizionáltunk egy fogyasztóvédelmi, mediációs tudásbázist. Lelkesen, energiával telve tértem vissza a hétköznapiakba, s meg is kezdtük a munkát egy „Mediációs modul” kialakításán.*

*Kedves Résztvevők, Tisztelt Vendégek!*

*Izgalommal tölt el, hogy ma itt lehetek, mint szponzor, és üdvözölhetem Önöket ezen a színvonalas eseményen, ahol a jog és az innováció összekapcsolódik a jövő kihívásaival. Ahogy előre tekintünk, láthatjuk, hogy a világ rendkívül gyorsan változik, és új gondolkodásmódokat, új megoldásokat kíván tőlünk. Az elkövetkező napok során a fogyasztóvédelem, az alternatív vitarendezés, a digitális identitás és más érdekes témák kerülnek fókuszba.*

*A szakmai program a szervezők szakértelmét, gondosságát, kiválóságát dicséri. Ismert és elismert személyiségekkel találkozhatunk és érdekes beszélgetésekkel gazdagodhatunk, amelyek segítenek nekünk mélyebb betekintést nyerni a jog és az innováció közötti kapcsolatba. Az előadók és beszélgetőpartnerek felkészültsége és elkötelezettsége hozzájárul majd ahhoz, hogy a konferencia gazdag és értékes tapasztalatokkal gazdagítson bennünket.*

*Szponzorként különösen büszkék vagyunk arra, hogy részei lehetünk ennek az eseménynek, és támogathatjuk az inspiráló gondolatok és újítások terjedését. Az esemény során szívesen állunk rendelkezésre, hogy megválaszoljuk kérdéseiket és megosszuk azokat az értékeket, amelyekre büszkék vagyunk. Látva ezt a tartalmas programot, s a tavalyi évre visszagondolva, már most arra biztatom Önöket, hogy használják ki az előadások közötti szüneteket, osszák meg egymással gondolataikat.*

*Kívánok mindenkinek inspiráló és eredményes időt a konferencia során. Legyenek nyitottak az új ötletekre, és élvezzék az intellektuális kihívásokat és lehetőségeket, amelyek ezen a rendkívüli eseményen várnak Önökre! Köszönöm a lehetőséget és jó konferenciát kívánok mindenkinek!”*



A konferencia első előadását **A békéltető testületek átalakulása 2024. január 1-től** címmel **Dr. Kupecki Nóra** közjogi és fogyasztóvédelemért felelős helyettes államtitkár tartotta az Igazságügyi Minisztérium képviselőjében.

Elsőként kiemelte, hogy a békés vitarendezés elősegítése a teljes társadalom számára fontos cél, az alternatív vitarendezési eljárások egyszerűbb mederbe terelik a problémák megoldását, ösztönzik az önkéntes jogkövetést. Ezért is kiemelkedőek a hasonló szakmai napok, mert megismerhetjük és megvitathatjuk a különböző jogi és nem jogi lehetőségeket, eszközöket. Előadásában bemutatta a kereskedelmi és iparkamarák által működtetett békéltető testületek tevékenységét, kitérve a 2022. évben elért eredményekre.

Elmondta, hogy a békéltető testületek szakmai irányítását 2024. január 1-jétől az Igazságügyi Minisztérium látja el, a feladatot aktívan és konstruktívan kívánják ellátni, aktív párbeszédet folytatva a testületekkel.

Elmondta, hogy a testületek átalakulásával kapcsolatban hatalmas lépéseket tettek, aktív jogalkotási tevékenységet látnak el. Az Országgyűlés – széleskörű szakmai és társadalmi egyeztetést követően – május 3-án fogadott el egy, a testületek működését érintő törvényjavaslatot, melynek célja a testületek hatékonyságának és elérhetőségének növelése. A jövőben regionális illetékességgel, a jelenlegi 20 helyett 8 békéltető testület működik majd. A személyes meghallgatások 8 régióközpontban, 12 nem régióközpont vármegyeszékhelyen, valamint további 7, nem vármegyeszékhely megyei jogú városban lesznek elérhetőek. Ez összesen 27 lehetőséget jelent a fogyasztók számára, mely a korábbiakhoz képest 35%-os növekedést eredményez. Fontos változás, hogy elsődlegessé válik a meghallgatások online úton történő lebonyolítása, de a fogyasztók számára ez csak egy lehetőség, ők továbbra is kérhetik a meghallgatás személyes formáját is. Ez a módosítás mind a fogyasztók, mind a vállalkozások, illetve a testületek részére is hatékonyabb eljárást tesz lehetővé, ráadásul adminisztratív tehercsökkenéssel, valamint a felek számára költségcsökkentéssel is járhat. A vállalkozásoknak legalább online módon kötelező részt venni az eljárásban, így lehetővé válik a hibrid meghallgatás is.

Ismertette a testületek által jelenleg hozható döntések típusait, melynek kapcsán hangsúlyozta a törvénymódosítás másik jelentős újítását, miszerint a módosítással bevezetésre kerül az ún. kötelező alávetés intézménye a 200.000 forintot meg nem haladó ügyértékű eljárásokban. Ez azt jelenti, hogy akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hoz majd a testület, ha a vállalkozás alávetési nyilatkozatot nem tett, de a fogyasztó kérelme megalapozott és a kérelmező által érvényesíteni kívánt igény sem a kérelemben, sem a határozat meghozatalakor nem haladja meg az említett összeget. Álláspontja szerint az intézkedéstől az egyezségek, valamint az ügyek számának növekedése is várható.

Előadásában kitért arra, hogy az elnökjelölti és tagi kiválasztási eljárás folyamatban van, akiknek személyéről a fogyasztóvédelemért felelős miniszter dönt. Az adott békéltető testület tagjainak egyharmadára a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó egyesület tehet javaslatot, kétharmaduk pedig pályázat útján kerül kiválasztásra. A működés színvonalának emelése érdekében a testületek elnökének és tagjainak a megbízástól számított egy éven belül békéltető testületi alapvizsgát kell tennie, melynek elmulasztása a jogviszony megszűnésével jár. Az intézkedés célja, hogy a testületek megismerjék az egyetemes jogalkalmazást szolgáló minisztériumi álláspontokat, jogértelmezési kérdéseket, és a fogyasztók minden testületnél ugyanazzal az eljárással szembesüljenek.

Elmondta, hogy a napokban megjelent az Európai Bizottság egy javaslatcsomagja, amely az alternatív vitarendezésről szóló irányelv és az online vitarendezésről szóló rendelet módosítását célozza. Hazánk sok szempontból már előre dolgozott az alternatív vitarendezés szabályozását illetően – hangsúlyozta előadásában, hozzátéve, hogy olyan módosításokat fognak tudni támogatni, melyek nem jelentenek visszalépést a hazai szabályozáshoz képest. Végezetül elmondta, hogy bízik abban, hogy a jövő évben tartandó konferencián még nagyobb sikerekről, lendületről és több előrelépésről tud majd beszámolni.

Képes lesz-e betölteni remélt funkcióját a fogyasztók érdekében történő kollektív perlés, az úgynevezett képviselői kereset – erre a kérdésre kereste a választ Dr. Hajnal Zsolt, aki **Képviselői keresetek a fogyasztóvédelemben** címmel a második előadásban. Dr. habil. Hajnal Zsolt, a Debreceni Egyetem docense, Bolyai János Kutatási Ösztöndíjas, a Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület elnöke ötödik alkalommal tartott előadást az AVR Konferencián.





Előadásában a megjelentek köszöntését követően ismertette a jogsértések esetén a fogyasztók rendelkezésére álló igényérvényesítési formákat, melyek országonként különbözőek lehetnek. Elmondta, hogy az egyéni, individuális jogérvényesítési formák mellett – amelyek között hagyományos és alternatív, jellemzően bíróságon kívüli igényérvényesítési formákkal találkozhatunk – léteznek olyan igényérvényesítési formák is, amelyek a tömeges fogyasztói jogsértések kapcsán jogosítanak fel szervezeteket arra, hogy a fogyasztók nevében járjanak el. Arra a kérdésre, hogy mit is nevezünk képviseleti, korábbi megnevezésén közérdekű perlésnek, példaként hozta fel, hogy egy nem nevesített, a fogyasztók széles körét érintő, valamilyen érdek-

sérelmet okozó tevékenységgel kapcsolatban a jogalkotó úgy véli, hogy egy szakértelemmel és jogosultsággal rendelkező szervezet a fogyasztók nevében, de őket egyénileg nem képviselve hatékonyabban járhat el a jogsértő tevékenység megszüntetése érdekében, és adott esetben annak érdekében, hogy a fogyasztókat ért joghátrányt, károkat, azoknak a reparációját elérhesse. Megjegyezte, hogy ez a jogintézmény nem idegen a magyar jogrendszerben, mivel a közérdekű kereseti modellt a fogyasztóvédelemről szóló törvény kezdetektől fogva tartalmazza, emellett a jegybanktörvény, a polgári törvénykönyv a tisztességtelen szerződési feltételek megtámadásával kapcsolatban rendelkezik a közérdekű kereset jogintézményéről, míg a versenytörvény és a polgári perrendtartás adta meg legutóbbi módosításával azokat a keretszabályokat, amelyek a fogyasztó érdekében is történő közérdekű perlésnek az általános, keretjellegű szabályait tartalmazzák.

Ismertette, hogy a jelenlegi módosításra az Európai Unió 2020/1828 irányelvének az átültetési kötelezettsége miatt került sor, amikor a jogalkotó a cselekvő fogyasztóvédelem érdekében szükséges egyes törvények módosításáról szóló 2022. évi LXI. törvénnyel módosította a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényt, és 2023. június 25-i hatállyal bevezette a képviseleti kereset jogintézményét. A módosítással lehetőség nyílt arra is, hogy a jogalkotó a korábbi jogintézmény diszfunkcióit, hiányosságait kijavítsa, mivel a korábbi szabályozásban elrejtett megfogalmazás és a hozzá kapcsolódó joggyakorlat azt eredményezte, hogy nem volt hatékony ez a jogintézmény a fogyasztók érdekeinek védelmében. Példaként elmondta, hogy az érintett fogyasztói körnek és jogosultságának az igazolása, a jelentős hátrány okozásának a megítélése, bizonyítása gyakran nehézségbe ütközött, emellett problémát okozott az is, hogy eltérő követelményeket tartalmazott a polgári perrendtartás és a fogyasztóvédelmi törvény, ami a perlési lehetőség hatékonyságát csökkentette.

Kiemelte, hogy számtalan új elemmel bővült az új szabályozás, így kiszélesítette az igényelhető jogorvoslati kört, mert nem pusztán az abbahagyásra, a megállapításra és az eltiltásra irányulhat a jogorvoslat, hanem a fogyasztói csoportok nevesíthető igényeinek a reparációjára is. Míg a korábbi szabályozás egy kifejezett összegszerű nevesítést követően kártérítés meghatározására adott lehetőséget, ma már a bíróság a fogyasztói érdekeket megsértő vállalkozást valamilyen visszatérítésre, vagy egy akció meghosszabbításra, cseréire, de kijavításra is kötelezheti. Ez nagyon fontos és jelentős változás az eddigi szabályozáshoz képest. A keresetindításra feljogosított szervezetek köre és a feljogosításnak a feltételei is bővültek. Új elemként került a jogszabályba a harmadik fél által történő finanszírozás, amely kizárólag meghatározott függetlenségi és garanciális szabályok mellett érvényesülhet. Belföldi jogviták mellett akár határon átnyúló jogviták tekintetében is van arra lehetőség, hogy képviseleti kereseteket indíthassanak a feljogosított szervezetek.

Elmondta, hogy a jogszabály részletesen rendelkezik arról is, hogy hogyan kell informálni a fogyasztókat. Az információnak egyrészt vonatkoznia kell arra, hogy milyen keresetek vannak folyamatban, továbbá vonatkoznia kell arra is, hogy a fogyasztók hogyan ismerhetik fel, hogy egy-egy ítélet kapcsán jogosulttá válnak. Kiemelte, hogy ezen információkat nemcsak az érintett vállalkozásoknak kell közzétenni – amire az elmarasztaló ítéletben kötelezheti őket a bíróság – hanem az Igazságügyi Minisztérium által üzemeltetett honlapon is meg kell jeleníteni.

Végezetül megemlítette, hogy négy dologra mindenképp szükség van ahhoz, hogy ez a jogintézmény a jogalkotó által eredetileg kívánt célokat hatékonyan elérje: szükséges a pénzügyi forrás, a szaktudás, a piaci és fogyasztói információk, és elengedhetetlen maga a szakmai-szakmapolitikai szándék, hogy az adott szervezet kívánjon ezzel a lehetőséggel élni. A jogi akadályok az új szabályozással elhárultak annak az útból, hogy Magyarországon sikeres legyen a képviseleti kereseti jogérvényesítési lehetőség, amit a fogyasztók széles körének érdekében ki kell használni és sikeressé kell tenni.

Az előadást egy kerekasztal-beszélgetés követte, melynek résztvevői **Dr. Hajnal Zsolt** elnöki minőségében a Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testületet képviselve, **Dr. Balogh Virág** osztályvezető, a Magyar Telekom Nyrt-től és **Dr. Zavodnyik József** ügyvéd, a DHZ Ügyvédi Iroda tagja.

A kerekasztal-beszélgetés keretében a három résztvevő arra a kérdésre kereste a választ, hogy helytálló-e az az állítás, amely szerint a hazai fogyasztóvédelemben egyszerre van jelen a túlzó és az elégtelen védelem, s egy ilyen helyzetben elképzelhető-e a fogyasztóvédelem rugalmasságának megteremtése. Továbbá megvitatásra került, hogy a fogyasztói érdekek védelmében milyen szerephez jutnak a hatóságok, azok eljárásaiban milyen fogyasztói kép jelenik meg, és a polgári jogi jogviszonyokba történő erőteljes állami beavatkozás hosszútávon milyen hatással lehet a vállalkozásokkal szembeni fogyasztói erő kialakulására. Dr. Hajnal Zsolt a beszélgetés elején kiemelte, hogy a digitalizáció a mindennapi életünk részévé vált, azonban még kérdés, hogy hogyan vehetjük fel a versenyt az új digitális platformokon közzétett hirdetésekkel, megtévesztő kereskedelmi gyakorlatokkal szemben. Képes-e az állam megvédeni minket, illetve képesek vagyunk-e megvédeni magunkat saját magunktól. Szeretnék megismertetni a résztvevőkkel, jelenleg milyen problémák foglalkoztatják a jogalkotókat, jogalkalmazókat vagy akár a fogyasztókat.

Dr. Balogh Virág ismertette, hogy az elmúlt időszak technológiai fejlődésének eredményeként robbanásszerűen megnőtt a fogyasztók számára nyitva álló tranzakciós lehetőségek száma. Applikációkon, website-okon, mindenféle platformokon keresztül tudunk fogyasztói szerződések alanyai vagy kereskedelmi gyakorlatok célzottjai lenni. Ami az elmúlt években talán legjobban foglalkoztatja az európai hatóságokat, az európai fogyasztóvédelmi civil szervezeteket, az az úgynevezett sötét mintázatok kérdése az online platformokon. Sötét mintázatok alatt olyan honlapszerkesztési technikákat értünk, amelyek pusztán egy honlap vagy applikáció dizájnjának megválasztásával olyan érzéseket kelthetnek a fogyasztókban, amelyek aztán olyan döntések meghozatalára készítik őket, amelyeket egyébként nem hoztak volna meg. Ilyen módszer lehet a hamis visszaszámlálás, vagy olyan technika, amelynek eredményeként azonnali szerződéskötésre, szolgáltatás igénybevételére törekszünk, nehogy lemaradjunk egy kihagyhatatlan lehetőségről. Ezeknek a sötét mintázatoknak számos fajtája van, azonban az még nagy kérdés, hogy ezek a sötét mintázatok, illetve a velük szembeni fellépés, hogyan fog belesimulni az eddigi fogyasztóvédelmi igényérvényesítési modellbe. Vajon megfelelőek-e a jelenlegi jogszabályi keretek arra, hogy a sötét mintázatokkal szembeni fellépés megtörténjen vagy szükség van újabb jogszabályi előírásokra.



Dr. Zavodnyik József kifejtette, hogy ha megnézzük a magyar fogyasztóvédelmi intézményi rendszert, akkor azt mondhatjuk, hogy állami dominancia érvényesül azzal együtt, hogy a fogyasztóvédelmi intézményrendszer nem szűkíthető le az állami szerepvállalásra, hiszen az érdekképviselői szervek és a fogyasztóvédelmi szervek is fontos szerepet töltenek be. Nemcsak a jogi környezet kialakításában, hanem a fogyasztói igények érvényre juttatásában is szerephez jut az állam. Ez egyrésztől kényelmes a fogyasztóknak, másrésztől viszont veszélyt rejt magában, hiszen mindig az állami kapacitástól függ az, hogy egyes fogyasztói igények érvényesítését felvállalja-e vagy sem. Megindul-e a hatósági eljárás vagy nem. Hosszabb távon az az elkép-

zelés áll közel hozzá, amely szerint háttérbe kell egy kicsit szorulnia az államnak bizonyos területeken. Ezzel kiváló példa akár a békéltető testületek működtetése vagy a Pénzügyi Békéltető Testület működtetése, amely lehetőséget biztosít arra, hogy a fogyasztó könnyen, gyorsan érvényesíthesse az igényét. Azonban azt is érdemes szem előtt tartani, hogy a hatékony fogyasztóvédelem azt is feltételezi, hogy a fogyasztók piaci erőként léphetnek fel a vállalkozásokkal szemben. Ennek egyik lehetséges megoldása az erős fogyasztóvédelmi civil szervezet. Kiemelte, hogy egy sajátos helyzet alakult ki, ugyanis régen a fogyasztói igényeket egyszerűen lehetett mérni, jelenleg azonban a fogyasztói igények rejtve maradnak, jelentős részét már nem tudjuk felmérni.

Dr. Hajnal Zsolt ismertette, hogy az Európai Unió egy biztonságos piactérnek tekinthető. Ezt biztosítják a termékbiztonsági szabályok és a régóta jól működő piacfelügyeleti rendszer. A magyar piacfelügyeleti rendszer az európai piacfelügyeleti rendszerek legjobbjai között szerepel a detektált veszélyes termékek jelzése alapján. De vajon képes-e egy hatóság megvédeni a fogyasztót akkor, ha egy online felületről rendeli meg a termékeket. A fogyasztó önmaga válik a termék importőrévé, a termék az ajtónkhoz érkezik, a futár kiszállítja. Mi magunk kerüljük ki azt a rendszert, ami eddig az európai piactér termékbiztonságát jelentette. Emellett olyan új biztonsági kockázatok jelennek meg, amelyekről eddig nem gondoltuk,

hogy biztonsági kockázatok lehetnek. Eddig mindig fizikai biztonságban gondolkodtunk. A fogyasztó egészségének, testi épségének a védelme volt fontos. De vajon a szellemi függéseknek a kialakulása vagy éppen a személyes adataink megfelelő kiberbiztonsági védelme, ez nem a korábban használt termékbiztonsági kategóriának a kiszélesítését jelentheti? Ezekkel a kérdésekkel már az Európai Unió szintjén is foglalkoznak. Ennek megfelelően elindultak jogszabályi kezdeményezések, változások is, de ehhez új ellenőrzési gyakorlatok is szükségeltetnek, hogyha ugyanolyan biztonságban szeretnénk magunkat érezni, valamint kellene hozzá a fogyasztók is, akik felméri a kockázatokat és tudnak róla.

Ezt követően Dr. Hajnal Zsolt a kerekasztal-beszélgetés résztvevőinek a véleményét kérte arra vonatkozóan, hogy szerintük milyen a jó gyakorlat, a követendő problémamegoldás. Dr. Balogh Virág véleménye szerint az online platformok népszerűségének növekedésével megnőtt az igény a fogyasztói viselkedés jobb megismerésére. Nem minden fogyasztói döntés magyarázható racionális módon, és ez nem is hozható összefüggésbe az online vásárlás megjelenésével, mert régebbi múltra tekint vissza. Szerinte érdemes lenne megvizsgálni, hogy a fogyasztók milyen választási szempontokat vesznek figyelembe a döntés meghozatalakor. Valóban igaz lenne, hogy a fogyasztók impulzusvásárlók? Minél több bizonyíték áll rendelkezésre, hogy ténylegesen milyenek vagyunk mi fogyasztóként, annál közelebb kerülünk ahhoz a szabályozáshoz, jogalkalmazáshoz, amely a fogyasztók igényeinek érvényesítésében segít. Az elkövetkező időszakban fog kiderülni, hogy hogyan fogjuk tudni alkalmazni a már kialakult jogalkotási térképet. Nagyon izgalmas évek előtt állunk.

Dr. Zavodnyik József kiemelte, hogy jelentőséggel bír, hogy milyen elvárhatósági mércét állítunk a fogyasztóval szemben. Jelenleg nagyon szerteágazó e tekintetben a joggyakorlat, amit egységesíteni kellene. A mérce a jó erkölcs elve, ennek megfelelően kell tevékenykedni, akár offline, akár online tevékenységről beszélünk. Nem a „buta” fogyasztót kell védeni, hanem azzal a vállalkozással szemben kell fellépni, aki kihasználja a fogyasztó butaságát, alulinformáltságát vagy lustaságát.

A beszélgetés végén Hajnal Zsolt elmondta, hogy a kereskedők nagyon sok mindent tudnak a fogyasztókról, ezért csak rajtunk múlik, hogy ne hagyjuk magunkat befolyásolni. A közösségi platformokat szabályozás alatt kell tartani. Léteznek magyar sajátosságok. Nem lehet átlagos fogyasztói magatartásról beszélni európai szinten, még ha a jogalkotó ezt is veszi alapul. Kiemelte azt az alapelvet, hogy ami az offline világban tilos, az legyen az online világban is!

Az ebédet követően került sor a konferencia első külföldi előadójának az előadására **Mesterséges intelligencia és a joggyakorlat – Mit tartogat a jövő?** címmel **Theodore S. Boone** által. A konferencia érdekes és vidám színtöltő volt Dr. Theodore S. Boone úr előadása, aki a világ egyik legnagyobb ügyvédi irodájában, a Dentons Law Firm budapesti részlegében dolgozik és egyben a Corvinus Egyetem Gazdaságtudományi Karának oktatója.



Kötetlen módon mutatta be a mesterséges intelligencia és a joggyakorlat kapcsolatrendszerét, különös tekintettel a jövő kihívásaira. Kitért és választ keresett az alábbi főbb kérdésekre:

Vajon a mesterséges intelligencia elterjedése a gyakorlati jogászmunka végét jelenti, vagy csak megreformálja azt? Vajon a mesterséges intelligencia evolúciós vagy forradalmi hatással lesz az ügyvédi munkára? Melyek azok a jogterületek, ahol a mesterséges intelligencia erős hatást fog gyakorolni a jövőben? Melyek azok az ismeretek, gyakorló jogászi képességek, amiket nem tud felváltani /helyettesíteni a mesterséges intelligencia? Mi jellemzi az Európai Unió mesterséges

intelligenciával kapcsolatos jogalkotását (törvényeit)? Milyen kihívásokkal szembesül a gyakorló jogász a mesterséges intelligencia szabályozása terén az USA-ban?

Az előadó felvezetőjében statisztikai adatokkal is alátámasztva rögzítette, hogy a mesterséges intelligencia elterjedése alapvető fontosságú volt a technikai fejlődés során, melynek főbb lépéseiként említette, hogy 1990-es években kezdett elterjedni és hozzáférhetővé válni az internet a gyakorló jogászok számára; 2002-től terjedt el a világon széles körben az elektronikus levelezés (az idő előrehaladtával egyre kevesebb a papír alapon történő üzenetváltás); az elmúlt két-három évtized alatt sok olyan technológiai újítás, fejlesztés történt, mely erőteljes és jelentős hatást gyakorolt a joggyakorlatra. A mesterséges intelligencia elterjedése nagy gyorsasággal történt, és alkalmazása napjainkban mindennaposá vált

a gyakorló ügyvédek munkájában, azaz e példák azt érzékeltetik, hogy a mesterséges intelligencia vezérelte rendszerek, a gyakorló jogászok munkáját megkönnyítő eszközök.

Egy fontos kérdést vetett fel, miszerint vajon a mesterséges intelligencia a joggyakorlat „Dick the Butchereként” értelmezhető, azaz a gyakorlati jogi munka megszűnéséhez vezet? Dick the Butcher („Dik a hentes”) Shakespeare VI. Henrik c. drámájának 2. felvonása prominens szereplője, tőle származik az a mondás: „The first thing we do, let’s kill all the lawyers”). Mielőtt az előadó választ adott volna saját kérdésére, a mesterséges intelligencia sportban, játékban és szerezsejében (kártyázás) való felhasználásáról beszélt. Egy sakkautomata a 80-as évek végén legyőzte az akkori sakk világbajnokot, Garry Kaszparovot. Egy másik program megverte a GO játék koreai világbajnokát. Egy az USA-ban Texas államban kifejlesztett program pókerben győzte le a legtapasztaltabb kártyajátékosokat. Felmerül tehát az az általános jellegű kérdés, hogy a gyakorlati jogi munka területén a mesterséges intelligencia által irányított programok, alkalmazások jelenleg mire képesek? Az idő múlásával egyre több fejlett programot kezdtek használni a gyakorló jogászok. Ilyen például az USA-ban az EDGAR nevű adatbázis, amelybe több nyilvános szerződés, megállapodás, kereset minta került bele. Az adatbázisban szereplő iratok segítségével az adatbázist használók összefoglalót készíthetnek egy adott témáról vagy jogvéleményt, állásfoglalást adhatnak. Az adatbázisban szereplő szerződések, megállapodások alapján az ügyvédek garanciákat, jótállásokat, felelősség, illetve kárviselési szabályokat dolgozhatnak ki.

Általánosságban elmondható, hogy a mesterséges intelligencia vezérelte alkalmazások segítségével az ügyvédek többszáz oldalas szerződések rendelkezéseit is összehasonlíthatják, átvilágíthatják. Kockázatelemzéseket készíthetnek, és peres eljárásokban történő lehetséges bírói döntéseket, választottbírói döntéseket elemezhetnek, illetve jelezhetnek előre. Kutatásokat is végezhetnek az írott jog és az esetjog területén. Javaslatokat dolgozhatnak ki több oldalú megállapodásokra és egyezségekre, e rendszerek ajánlást is tehetnek adott megállapodások megkötésére. Ezzel összefüggésben egy lényeges kérdés merül fel: vajon ezek a rendszerek el tudják-e mindig, minden esetben végezni a gyakorló jogászok munkáját? Egyáltalán milyen munkát, milyen feladatokat végezhetnek el? Általában a joggyakornokok, kezdő jogászok, ügyvédjelöltek munkájának egy részét átvehetik ezek a mesterséges intelligencia vezérelte alkalmazások? Fontos, hogy az elkészített anyagokat, szerződéstervezeteket mindig átvizsgálja és ellenőrizze egy tapasztalt ügyvéd vagy senior jogtanácsos, ugyanis téves megállapításokra is juthatnak ezek a programok. Milyen további veszéllyel jár(hat) a mesterséges intelligencia által vezérelt rendszerek működése a joggyakorlat terén? Előfordulhat, hogy a mesterséges, kigondolt, fiktív jogeseteket az adott program, adatbázis összekeveri a valóságban megtörtént esetekkel. Ezért is szükséges, hogy egy tapasztalt ügyvéd mindig átnézze és ha szükséges felülvizsgálja az adott rendszer működésének eredményét. Tehát, nem engedhető meg, hogy elmaradjon az emberi ellenőrzés, ez alapvető fontosságú!

Fentiekre figyelemmel felmerül az a kérdés, hogy a kezdő jogászok hogyan tudnak tapasztalatot szerezni az egyes jogterületeken. Ehhez Dr. Boone a következőket javasolja: legyenek a gyakornokok, joghallgatók napra készek az általuk kiválasztott jogterületet/jogterületeket érintő legfontosabb jogszabályi és jogszabálymódosítási tervezetek terén. Keressenek maguknak egy tapasztalt, az adott jogterülettel kapcsolatos gyakorlatot jól ismerő mentort (aki lehet egy ügyvéd vagy senior jogtanácsos stb.), akitől sokat tudnak tanulni. Legyenek aktívak, végezzenek többször jogi kutatómunkát. Vegyenek részt olyan jogi projektfeladatokban, ahol a tárgyalások, egyeztetések és az emberi tényező nagy szerephez jut. Vegyenek részt több jogi konferencián, valamint versenyen, például jogesetmegoldó és perbeszédversenyeken. Teljesen mélyedjenek bele az új mesterséges intelligencia által vezérelt jogi programok, adatbázisok működésébe azért, hogy minél jobban és hatékonyabban fel tudják használni a saját munkavégzésük során.

Mi jellemzi a mesterséges intelligencia vezérelte jogi programok szabályozását az Európai Unióban és az USA-ban? – tette fel a kérdést. Az Európai Unió jogalkotásában a különböző mesterséges intelligencia alkotta jogi programokra, adatbázisra vonatkozóan az Európai Bizottság jogszabálytervezetet készített – válaszolta. Ennek alapján ezeket több kockázati kategóriába sorolják: alacsony, közepes és magas kockázati kategória (ezek főleg tiltásokat tartalmaznak). Vannak olyan európai uniós jogszabályok, melyek csak minimum szabályokat tartalmaznak, és a tagállamoknak kell kidolgozni a részletszabályokat az adott mesterséges intelligencia működtetésére, illetve vezérelte programra, adatbázisra vonatkozóan. Az USA-ban ettől eltérő a helyzet, ugyanis ott a mesterséges intelligencia által működtetett programokra vonatkozó főbb szabályokat a vállalatok, az üzleti élet résztvevői dolgozzák ki. Az állam nem kíván beleavatkozni ezek szabályozásába. Például az IBM is kidolgozott ezekkel kapcsolatosan egy olyan kódexet, mely szerint fontos, hogy etikusak, emberközpontúak és átláthatóak legyenek a mesterséges intelligencia vezérelte rendszerek, programokra vonatkozó szabályok.



Dr. Boone végül, a mesterséges intelligencia irányította jogi programok feletti emberi ellenőrzés jelentőségét kihangsúlyozva, Neumann János Nobel-díjas magyar tudóstól kölcsönvett idézettel zárta előadását: „The human brain is, after all, the best example we have, of an intelligent system”, azaz „Végülis az emberi agy a legjobb példa számunkra, egy intelligens rendszerre”.



Ezt követően **Az online békéltetés kihívásai és innovatív dimenziói** címmel **Dr. Inzelt Éva** előadása következett. Dr. Inzelt Éva, a Budapesti Békéltető Testület (BBT) elnöke, az ELTE Állam- és Jogtudományi Karának adjunktusa, aki 2010 óta foglalkozik az alternatív vitarendezés kérdéseivel.

2013. óta készíti fel egyetemi hallgatóit az ICC mediációs világversenyére. Legnagyobb sikerüket 2020-ban érték el, amikor az ELTE hallgatói az előkelő 3. helyen végeztek a 65 rangos egyetemet felváltató mezőnyben. Mennyiben érdemes, szükséges, illetve lehetséges az alternatív vitarendezés átültetése az online térbe – tette fel

az átgondolásra érdemes kérdést az előadó. Kétségtelen tény, hogy egyre több szolgáltatást veszünk igénybe a digitális térben, mondta. A konferencia résztvevőinek a Smart Event mobil applikáció felhasználásával rögtön lehetőséget is adott, hogy az előadásához kapcsolódó és általa feltett kérdéseket megválaszolják. Megállapítását, miszerint ez is lehetséges, a rögtönzött felmérés vissza is igazolta. Például a hallgatóság közel 60%-a vett igénybe internet alapú banki szolgáltatást az utóbbi héten.

Az előadó reprezentatív felmérésen alapuló statisztikai adatokkal illusztrálta a növekedést, miszerint 2017-2022 között az internet felhasználók körében 49%-ról 76%-ra növekedett azoknak az aránya, akik vásárlást is bonyolítanak az interneten. A növekedés tekintetében az EU-ban Magyarország a 2. helyen állt az említett időszakban, mondta.

A Budapesti Békéltető Testület több mint 4200 ügyet tárgyalt az elmúlt évben, melynek hozzávetőleg a fele termék vásárlásához, fele szolgáltatás igénybevételhez kapcsolódott, mondta. A termékek esetében 47%, szolgáltatások esetében 23% volt az online értékesítés aránya. Ezek a számadatok is igazolják a digitális fogyasztóvédelem felértékelődését. Az előadó két példán is bemutatta, hogy miként lehet a digitalizáció adta lehetőségeket a fogyasztóvédelem területén igénybe venni. Ismertette az EU által működtetett online vitarendezése platform (OVR) főbb jellemzőit. Elmondta, hogy a rendszert igénybe vehetik az EU polgárai, az EU összes hivatalos nyelvén, a fordítást a rendszer biztosítja. Korlát, hogy a rendszer csak EU székhellyel rendelkező kereskedőktől, online módon vásárolt termékekkel kapcsolatos vitás ügyek rendezése érdekében használható. A felek közvetlenül is egyeztethetnek vagy igénybe vehetik a regisztrált közvetítőt, így Magyarországon a Budapesti Békéltető Testületet (BBT). A BBT esetében az OVR ügyek 85%-ában a fogyasztók javára született döntés, jelezte. Problémát jelent, hogy a vállalkozások számára nem kötelező ezen a platformon az együttműködés. Az online eljárások elterjedésének komoly lökést adott 2020. évtől a pandémia. A kevésbé eredményes és nehézkes írásbeli eljárások tapasztalatai alapján 2021 tavaszán vezette be a BBT a Zoom platform igénybevételének a lehetőségét. A tapasztalatok pozitívak voltak, az egyezségek aránya elérte a pandémiát megelőző időszak 55-65%-os szintjét.

Rendkívül jelentős változást jelent a BBT működésében, hogy 2024. január 1-től, jogszabályváltozás következtében a főszabály az online meghallgatások tartása lesz. Természetesen a fogyasztóknak lehetősége lesz arra, hogy személyes meghallgatást kezdeményezzenek, a vállalkozásoknak pedig legalább online módon együtt kell működniük, így hibrid eljárásokra is lehetőség nyílik. A BBT előzetes felmérései szerint a fogyasztók több, mint 70%-a a személyes meghallgatást preferálja. (A rögtönzött felmérés szerint a konferencia résztvevői nyitottabbak voltak, mindössze 25% volt azoknak az aránya, akik ragaszkodnának a személyes meghallgatáshoz.)

A közeljövő nagy kérdése a BBT számára, mondta, hogy a fogyasztók hogyan fognak a változásra reagálni. Komoly kihívást jelent a bizalom kiépítése, a változások kezelése, hiszen a vitás ügyek rendezése során komoly szerepe van a frusztrációk oldásának, az érzelmeknek, a személyes interakcióknak. Számos olyan kérdés is felmerül az online vitarendezéssel kapcsolatban, mely a hagyományos keretek között rutinszerűen kezelhető volt, ilyenek például az adatvédelem, a képviseleti jogosultság, valamint tárgyalások nyilvánosságának a kérdése (az eljárás nem nyilvános) – fejezte be előadását.



Utolsó előtti előadás az első konferencia napon **A FIN-NET hálózat tevékenysége és a jövő kihívásai** címmel **Gintaras Grikšas** úré volt, aki az Európai Bizottság lakossági pénzügyi szolgáltatásokkal foglalkozó egységének – FIN-NET hálózat igazgatásáért is felelős – szakpolitikai tisztviselője.

Előadásában ismertette a FIN-NET hálózat működését, a fogyasztói jogok érvényesítésének elősegítésére tett eddigi lépéseket, valamint a hálózat fejlesztésének lehetséges irányait. Elmondta, hogy a 2001-ben létrehozott FIN-NET az Európai Gazdasági Térség (amelyhez az Európai Unió tagállamai, valamint Izland, Liechtenstein és Norvégia tartozik) területén működő együttműködési hálózat, mely a fogyasztók és a pénzügyi szolgáltatók között kialakult határon átnyúló pénzügyi jogviták alternatív vitarendezési fórumait fogja össze.

A hálózatnak jelenleg 62 tagja van 30 országban, azonban ahhoz bármely a pénzügyi viták peren kívüli rendezéséért felelős szervezet csatlakozhat, amely megfelel a vonatkozó alternatív vitarendezési irányelv szabályainak. A tagszervezetek közötti együttműködés elveit és szabályait az úgynevezett Egyetértési Megállapodás (Memorandum of Understanding) határozza meg. A tagszervezetek évente legalább egy, de általában egy-két alkalommal tartanak közgyűlést, melynek az egyes tagszervezetek is otthont adhatnak. A hálózat szerepe és az együttműködés hatékonysága folyamatos növekedést mutat. Míg 2001-ben csupán 337, addig 2019-ben már 3.759 határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogvita intézésében működtek közre a hálózatban részes szervezetek, 60% banki, 25% biztosítási és 15% befektetési termékekkel volt kapcsolatos.

Kiemelte, hogy a FIN-NET hálózat működéséhez az adminisztratív háttér az Európai Bizottság biztosítja. Ebben a minőségében a Bizottság elősegíti a tagszervezetek közötti együttműködést, támogatást nyújt a hálózathoz való csatlakozáshoz, naprakész tájékoztatást ad a pénzügyi szolgáltatásokra és a fogyasztóvédelemre vonatkozó uniós jogszabályok legújabb fejleményeiről, valamint biztosítja a tagszervezetek részére egymás tapasztalatainak, vitarendezési gyakorlatának megismerését, az ezzel kapcsolatos eszmecserét. A fogyasztói jogok eredményesebb érvényesülése érdekében a Bizottság támogatja a határon átnyúló jogviták egységes kezelését. A hálózat, honlapján keresztül tájékoztatást nyújt továbbá az egyes tagországokban igénybe vehető alternatív vitarendezési fórumokról, az általuk alkalmazott eljárások főbb szabályairól, így különösen az eljárás nyelvéről, esetleges költségéről és a tagszervezetek döntéseinek jogi kötőerejéről. Bemutatta a Bizottság által kialakított honlapot, melyen földrajzi elhelyezkedés szerint, vizuálisan is megjeleníthetők az egyes FIN-NET-tagszervezetekre vonatkozó alapvető információk. Kiemelte, hogy a Bizottság tervei között szerepel, hogy a fogyasztók számára az ún. Európai Fogyasztói Központokban személyes tanácsadás keretében is segítséget nyújtsanak a határon átnyúló fogyasztói jogérvényesítéshez. A hálózat a Bizottság részére információt nyújt a fogyasztói jogok érvényesítésének fejlesztése érdekében a pénzügyi szolgáltatások aktuális kérdéseiről. Aktuális témaként beszámol például a tagszervezetek tapasztalatairól a pénzügyi szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos csalások új tendenciáiról és a pénzmosás-ellenes szabályok alternatív vitarendezés eredményességére gyakorolt hatásáról.

Előadásában rámutatott, hogy a Bizottság és a FIN-NET számára a jövőre nézve a fő feladat annak biztosítása, hogy a fogyasztók tisztában legyenek azzal, hogy a pénzügyi szolgáltatókkal fennálló vitáikat, peren kívül, az illetékes alternatív vitarendezési fórum segítségével is rendezhetik. Ennek érdekében a Bizottság indítványozta annak jogszabályi rendezését, hogy a pénzügyi szolgáltatók legyenek kötelesek tájékoztatni a fogyasztókat arról a peren kívüli vitarendezési szervezetről, amelynél a fogyasztó eljárást indíthat. A Bizottság mind az online felületein, mind az egyes tagállamokban működő Európai Fogyasztóvédelmi Központokon keresztül kiterjedt tájékoztatási tevékenységet folytat a határon átnyúló fogyasztói jogviták rendezésének, az ehhez szükséges információk megismerésének érdekében.

Az előadó beszámolt az Európai Bizottság az AVR/OVR irányelvre vonatkozó aktuális módosítási javaslatáról, mely már csak a parlament és tanács elfogadására vár. A javaslat szerint az irányelv az EU fogyasztóvédelmi jogának minden aspektusára kiterjed, és kiterjeszti hatályát a nem uniós kereskedőkre is, kezelve az olyan tisztességtelen gyakorlatokat, mint a manipulatív felületek, a manipulatív reklámozás vagy a földrajzi blokkolási szabályok. A javaslat szerint a vállalkozások továbbra is szabadon dönthetnek arról, hogy részt vesznek-e az alternatív vitarendezésben vagy sem, hacsak konkrét uniós jog vagy nemzeti jogszabály nem írja elő a kereskedők részvételét a peren kívüli vitarendezésben. Ha azonban a fogyasztó igényli az alternatív vitarendezés lefolytatását, a vállalkozás köteles 20 munkanapon belül válaszolni. Ez a megközelítés felgyorsítja az általános folyamatot, és arra ösztönzi a szolgáltatókat és kereskedőket, hogy vegyenek részt a folyamatban.

A javaslat alapján a tagállamok kapcsolattartó pontokat jelölnek ki a fogyasztók és a kereskedők közötti kommunikáció megkönnyítése, a folyamat segítése, valamint az uniós fogyasztói jogok és jogorvoslati lehetőségekkel kapcsolatos általános tájékoztatása érdekében.

Végezetül tájékoztatta a hallgatóságot, hogy folyamatban van a jelenleg működő online vitarendezési platform felülvizsgálata. Várhatóan a Bizottság a jelenlegi megoldás helyett felhasználóbarát digitális eszközöket fog kidolgozni, annak biztosítására, hogy a fogyasztók megtalálják a jogvitájuk rendezésére hatáskörrel és illetékességgel rendelkező alternatív vitarendezési szervezetet. A fogyasztóknak nyújtott tanácsadás központi szereplői továbbra is az Európai Fogyasztói Központok és – a pénzügyi szolgáltatások tekintetében – a FIN-NET hálózat lesznek.



A nap záró előadása **Joachim Leitner** conciliator, azaz békéltető előadása volt, aki a Verbraucherschlichtung Austria – Schlichtung für Verbrauchergeschäfte nevű szervezet képviselőjeként **A TRAVEL-NET tevékenysége – a digitalizáció hatásai az utazók jogaira** címmel tartott előadást.

A prezentáció első részében a turizmus és az utazás területén működő alternatív vitarendezési testületeket tömörítő TRAVEL-NET működését és felépítését ismertette. A 2017-ben alapított szervezet 18 országból, 29 tagot számlál, és évente legalább két alkalommal tart plenáris üléseket, de emellett a szervezeten belül működő három csoport (légi-, vasúti közlekedéssel, és társasutazással foglalkozó csoport)

rendszeresen tart egyeztetéseket. A hálózatnak minden olyan EU által elismert alternatív vitarendezési testület tagja lehet, amelyik a közlekedés, az utazás vagy a turizmus területén működik és elfogadja a hálózat memorandumát. A TRAVEL-NET fő célja a tudás és a „best practice” megosztása, a határon átnyúló ügyek kezelésének megkönnyítése és a tagok közötti kooperáció elősegítése. Az előadó ismertette a jelenleg futó projekteket is, melyek között megtalálható például a hálózat weboldalának fejlesztése. Hangsúlyozta, hogy az utazással kapcsolatos ügyekben nagyon magas a határon átnyúló ügyek aránya. A magas színvonalú ügykezeléshez az alternatív vitarendezéssel foglalkozó szervezetek hálózatosodása nélkülözhetetlen, és a TRAVEL-NET a jövőben is szeretné fejleszteni és kiterjeszteni ezen a területen az együttműködést.

Az előadás második részében a digitalizáció és az utasjogok kapcsolatára fókuszált. Ezen a területen az utóbbi időben a digitalizáció térnyerése tapasztalható, mondta, elegendő csak a kommunikáció módjára, a digitális eszközökre (chatbot, mesterséges intelligencia stb.) vagy arra gondolni, hogy bizonyos termékek már csak digitális úton érhetőek el. Példaként említette, hogy szemben a korábbi időkkel, jelenleg papír alapú repülőjegyek már nincsenek, és a panaszokat sem postai úton nyújtják be az ügyfelek. Kitért arra, hogy az utasjogok területén nagyon hangsúlyos a közlekedéshez történő diszkriminációmentes hozzáférés biztosítása, a szolgáltatás során felmerülő problémák (járattörés, késések, az utazásban történő részvétel megtagadása stb.) esetén a megfelelő támogatás és kompenzáció nyújtása, valamint mindezek kapcsán a megfelelő végrehajtó szervezetek léte. A nemzeti végrehajtó szervek (National Enforcement Bodies = NEB's) az EU utasjogokra vonatkozó szabályai alapján dolgoznak, tagállamonként egy szervezet létezik és általános ügyekben járnak el, míg az alternatív vitarendezési testületek működésének az EU alternatív vitarendezési irányelve képezi az alapját, tagállamonként több testület is lehet és egyedi ügyekben járnak el. Főként a légi közlekedés területén magánszereplők, a különböző igényérvényesítéssel foglalkozó ügynökségek is működnek. A tapasztalatok azt mutatják, hogy a digitalizáció folytatódni fog, az ember által végzett tevékenységek, ha nem is szűnnek meg, de csökkenni fognak, és az utasjogok területén az alternatív vitarendező testületek és a fogyasztóvédelmi szervezetek működése továbbra is szükséges lesz.

Végezetül kérdéseket is kapott az előadó, melyek mindegyikére kimerően válaszolt.

*Miért a TRAVEL-NET-et válasszuk szemben a Flightright-tal, vagy a SkyRefind-dal?* A TRAVEL-NET abban segít, hogy a panaszos megtalálja a megfelelő alternatív vitarendezési testületet. Az alternatív vitarendezési testületek ingyenesen igénybe vehetők, a fogyasztó még sikeres igényérvényesítés esetén sem kell, hogy díjat fizessen.

*Van-e eljárási együttműködés a TRAVEL-NET tagok között a határon átnyúló fogyasztói jogviták tekintetében? Van együttműködés. Ha például egy magyar fogyasztónak egy osztrák szolgáltatóval van problémája és a magyar alternatív*

vitarendezési testülethez fordul, amely nem tud eljárni, akkor a TRAVEL-NET hálózaton keresztül megkereshető a megfelelő vitarendezési fórum.

*Az utasjogok területén tapasztalható digitalizáció rejt-e és ha igen milyen kockázatot? Az általános adatvédelmi kockázat mellett a csalások elkövetésének kockázata is jelen van, emellett kockázatot jelent az igényérvényesítés lehetőségének akadályozása.*

*Az elmúlt időszak eseményei (Covid, háború) milyen hatással voltak az utasok igényérvényesítésére? Tapasztalható-e növekedés az eljárások számában? Tudomása szerint a legtöbb alternatív vitarendezési testület ügyszámában 100%-os ügyszámnövekedés történt a Covid miatt. Válaszában kitért arra, hogy Európában szinte az összes járatot törölték, az ügyfelek kompenzációra nem voltak jogosultak, két választásuk volt, vagy visszakérték a jegyárat, vagy egy később időpontra szóló jegyet kaptak. Probléma volt, hogy a légitársaságoknak nem volt elegendő anyagi forrásuk a jegyárak visszafizetésére, de az is vitás helyzeteket eredményezett, hogy a légitársaságok rövid lejáratú utalványokat adtak.*

*Miben ajánl többet a TRAVEL-NET a fogyasztóknak, mint az ECC-Net? Véleménye szerint az ECC-Net egy nagyon hasznos és értékes partnerük, de míg az ECC-Net egy fogyasztóvédelmi szervezet, addig a TRAVEL-NET az alternatív vitarendezési testületeket tömöríti. Ennek okán nem többet ajánl a TRAVEL-NET, hanem mást.*

A második konferencia nap nagyrészt a digitális világ kihívásairól szól, elsőként a magyar Pénzügyi Békéltető Testület képviselőjében **Dr. Cserépi Judit és Dr. Tarpai Lajos Tamás** testületi tagok tartották meg előadásukat a **Digitális adathalászat és kiberbiztonság – tények, döntések, lehetőségek a pénzügyi békéltetésben** címmel.



**Dr. Kovács Erika** az előadás elején rövid áttekintést nyújtott a Pénzügyi Békéltető Testületről és a Testület által tárgyalt ügyekről. Kiemelte, hogy a megalapításától kezdődően a hitel- és kölcsönügylettel összefüggő jogviták voltak a meghatározóak a Testület életében, azonban az elmúlt években ez a tendencia megváltozott. A digitális adathalászattal kapcsolatos ügyek ma már számukat és bonyolultságukat tekintve is teljes egészében megelőzik a hitel- és kölcsönügylettel kapcsolatos ügyeket. A Testület először 2018-ban szembesült ezekkel az akkor még egyedinek tekintett kibercsalásos ügyekkel, azonban az ügyszám évről évre folyamatosan növekedni kezdett. A legjelentősebb változás 2022-ről 2023-ra következett be,

amikor háromszorosára nőtt a kibercsalásos ügyek száma. A jelentős ügyszámnövekedés mellett a Testület rendelkezésére álló adatok azt is mutatják, hogy a visszaélések a fogyasztók széles körét érintik, az nem korlátozódik életkorra, iskolai végzettséghez vagy tudáshoz nem kötött. Mindenki érintett lehet, ezért a legjobb módja a visszaélésekkel szembeni védekezésnek a megelőzés.

Dr. Tarpai Lajos Tamás az előadása elején kiemelte, hogy a csalók mindig az ügyfeleket támadják és nem bonyolult technikai műveletek útján szerzik meg az ügyfelektől az érzékeny adatokat, hanem az emberi természet sajátosságait felhasználva, pszichológiai manipuláció útján. Az így elkövetett visszaéléseknek számos típusa van, ebből a 2023. évben kiemelkedtek a hamisított banki oldal használatával elkövetett visszaélések, mint például az online termékértékesítés és a Google kereső használatával bekövetkezett csalások. Elmondta, hogy a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló törvény egy speciális kárfelelősségi rendszert telepített a jóvá nem hagyott fizetési műveletekre. A fogyasztó csalás esetén kezdeményezheti a pénzforgalmi szolgáltatójánál az általa jóvá nem hagyott fizetési művelet összegének a jóváírását. Amennyiben az igényét a pénzforgalmi szolgáltatója elutasítja, jogvitát kezdeményezhet az elutasítás felülvizsgálata iránt, a Testület előtt érvényesítheti igényét. A jogvita sajátossága, hogy a pénzforgalmi szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy az elutasítás megalapozott, azaz a fogyasztó a fizetési műveletet jóváhagyta vagy a kárt az ügyfél csalárd módon eljárva, kötelezettségeinek szándékos vagy súlyosan gondatlan megszegésével okozta. A törvény a fogyasztókra is határoz meg kötelezettségeket mind a biztonságos bankolás, mind a jogosulatlan tevékenységek bejelentésével kapcsolatban. Kiemelte, hogy a pénzforgalmi szolgáltatók legtöbbször az ügyfél súlyosan gondatlan kötelezettségszegésére hivatkoznak.



Ismertette az egyes esettípusokat, majd kiemelte, hogy mennyire fontosak a fogyasztók rendelkezésére bocsátott személyes hitelesítési elemek (pl. az SMS-ben szereplő számsor) körültekintő kezelése és használata. Megítélése szerint a visszaélések száma csökkenthető, ha az ügyfelek nem megszokásból bankolnak. Példaként hozta fel a Magyar Posta nevében küldött SMS-el megvalósult visszaélést. Felhívta a figyelmet arra, hogy a fogyasztók mindig ellenőrizzék le, figyelmesen olvassák el a bankjuktól kapott üzeneteket és csak akkor szolgáltassák ki a jóváhagyó kódokat, ha meggyőződtek arról, hogy valóban az általuk végzett művelethez kapták azokat. Az újból visszatérő csalárd telefonhívásokkal összefüggő ügyek tapasztalatai alapján javasolta, hogy érdemes mindig higgadtan végig gondolni, hogy valóban a számlavezető bankunktól érkezett-e hívás, célszerű felidézni a korábbi tapasztalatainkat is. Fontosnak tartotta megjegyezni, hogy a bankok korábban és most sem kérnek jóváhagyó kódokat, netbanki belépési adatok megadását, beírását, bármilyen program letöltését vagy biztonságos számlára történő utalást. A bankok amikor meggyőződnek arról, hogy csalárd tevékenységről van szó, akkor nagyon gyorsan korlátozzák, tiltják a számlához történő hozzáférést. Az online felületen meghirdetett termékekre is rendkívül nagy számban jelentkezik csalók, akik a termék megvásárlásával kapcsolatban tévesztik meg a fogyasztókat. A csalók a vevő nevében olyan emailt küldenek, amely az adásvétel véglegesítése, a pénz átvétele érdekében tartalmaz útmutatást. Az útmutatás során a károsult végül olyan oldalra jut, ahol látszólag a bankja netbanki felülete látható. Ezen a felületen azonban folyamatosan számos adat, SMS-ben érkező kód kiadását kérik. Kellő körültekintés mellett a hamis banki oldal felismerhető, a kapott SMS üzenetek alapján a fogyasztó észlelheti, hogy mobilalkalmazás regisztrációját kívánják a csalók elvégezni. Ezen visszaélés kapcsán elmondta, hogy jelenleg a piacon a bankok eltérő gyakorlatot alkalmaznak abban, hogy lehetséges-e egy ügyfélhez kapcsolódóan több mobilkészüléken a banki mobilalkalmazás regisztrációja. Előadása végén kiemelte, hogy sajnos olyan visszaéléssel is találkozott, amikor online személyi kölcsönt is igényeltek a csalók a fogyasztó nevében és a felvett kölcsön összegét eltulajdonították. Jelenleg több bank is nyújt tisztán online formában személyi kölcsönt. Az ilyen visszaéléseket az teszi lehetővé, hogy az ügyfelek távoli hozzáférést biztosító programot telepítenek a saját eszközükre, majd a csalók a programon keresztül és az ügyfél közreműködésével hozzáférnek annak netbankjához, mobilbankjához. Ezen eszközök használatával és az ügyfél figyelmét elterelve a csalók a teljes igénylési folyamatot végezhez tudják vinni.

Dr. Cserépi Judit előadásában a kibercsalásokkal összefüggésben ismertette a határon átnyúló ügyekkel kapcsolatos eljárási szabályokat és ezen ügyekkel kapcsolatos tapasztalatokat. Elmondta, hogy az ilyen eljárások sajátossága, hogy a felek egyike nem magyarországi lakóhellyel vagy székhellyel rendelkező személy, hanem az EGT egy másik tagállamában rendelkezik székhellyel vagy lakóhellyel. Hangsúlyozta, hogy amennyiben az eljárásban érintett pénzügyi szolgáltató az EGT más tagállamában rendelkezik székhellyel, az eljárás megindításának további feltétele, hogy a szolgáltató alávesse magát a Testület eljárásának és döntésének. Az előadása során bemutatott egyik ügy kapcsán kiemelte, hogy bár számos esetben ez az ügyfelek kérése, a Testület nem vizsgálhatja a pénzügyi szolgáltatók csalásmonitoring rendszerének a megfelelőségét. Előadásában külön kitért a határon átnyúló ügyek egyik speciális típusára, az online kereskedési platformokkal kapcsolatos ügyekre. Az ilyen típusú ügyekben az ügyfelek online kereskedési platformokon regisztrálnak általában nagy hozammal kecsegtető befektetéseket remélve, ezekben bízva, és látszólag nagy nyereségről kapnak tájékoztatást a csalóktól, folyamatosan újabb és újabb összegeket fektetnek be, és csak akkor szembesülnek a csalással, amikor ki akarják vonni a pénzt. Az ilyen típusú visszaélések kapcsán az ügyfelek hivatkozni szoktak a jogosulatlan befektetési szolgáltatási tevékenység végzésére, valamint pénzmosási szabályok megsértésére. A Testület azonban ilyenkor is csak a hatáskörébe tartozó körben tud eljárni, nem nyomozó hatóság, így lehetősége annyi, hogy jelzést ad a Magyar Nemzeti Bank megfelelő felügyeleti területének, amikor jogosulatlan tevékenység végzését észleli, és ezt minden esetben meg is teszi.

A két előadó után végezetül, Dr. Kovács Erika a Testület eredményessége kapcsán kiemelte, hogy sajnos ez az az ügkör, ahol legkevésbé tud a békéltetés eredményes lenni akár egyezség, akár ügyfél szempontjából kedvező egyéb döntés formájában. A 2023-as évben azonban pozitív fejlemény az eljáráson kívüli egyezségek növekvő száma. A Testület egyedi ügyek elbírálásán túl azzal segíti még a fogyasztókat, hogy szakmai cikkeket jelentet meg, rendszeresen tájékoztat az eljárása során szerzett tapasztalatairól, illetve szorososan együttműködik a Magyar Nemzeti Bank felügyeleti hatósági szakterületeivel. A Testület részt vesz továbbá a több szerv széles együttműködésével létrejött Kiberpajzs programban is, mely a fogyasztók edukálására hivatott és a megelőzést szolgálja. Zárszóként hangsúlyozta, hogy a saját pénzünk megvédése érdekében mi fogyasztók is nagyon sokat tudunk tenni, ezért legyünk mindig óvatosak.



A meghirdetett programtól – Kurt Callewaert betegsége miatt – elterve **Dr. Kastory Edina** média- és hírközlési biztos előadása következtett **Az elektronikus hírközlési szolgáltatások és a médiatartalmak fogyasztóit érintő érdeksérelemek megelőzésének lehetséges eszközei** címmel.

Az előadó előadását azzal kezdte, hogy az elektronikai hírközlés és médiatartalom két külön terület (internet és média) összevonva a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság (NMHH) hatáskörébe tartozik. A biztos asszony ismertette a jogi hátteret, a főbb általános és szektor-specifikus szabályozást. Az NMHH-nál formálódik a sektorspecifikus

gyakorlat, amelyet a piaci gyakorlat alakít, mondta. Az elektronikus hírközlés piacán (telefon-, internet- és televízió szolgáltatás) a szolgáltató és az előfizető között aszimmetrikus jogviszony áll fenn. Fontos, hogy a fogyasztó asszertív legyen, ne agresszív. Az előfizető panaszt/bejelentést tehet a szolgáltatóhoz, a piacfelügyeleti hatósághoz és a biztos hivatalához. A hivatal a jogsértéssel, érdeksértéssel, aggályos szolgáltatói intézkedéssel, magatartással (pl. szolgáltatói mulasztásokkal) foglalkozik. A biztosi hivatalhoz sok előfizetőt érintő sérelmeket lehet jelezni, egyedi ügyekben nem jár el. Kiemelte a panaszok típusait. A fogyasztók a leggyakrabban a nem megfelelő, ellentmondó tájékoztatást, az ügyfélszolgálatok nem megfelelő működését (nehezen elérhetőek, nem megfelelő tájékoztatást adnak) és az általános szerződési feltételek (ÁSZF) tartalmát sérelmezik és azt, hogy a szolgáltató nem veszi figyelembe a méltányossági szempontokat. Felmerül a kérdés, hogy elvárható-e az ÁSZF ismerete a fogyasztóktól. A biztosnak lehetősége van megállapodást kötni a szolgáltatóval, ha a szolgáltató hajlandó erre a jó gyakorlat kialakítása érdekében, ha ez megvalósul, akkor a többi ügyfél szerződésének is részévé válik, például a szolgáltató méltányosabb eljárást vállal. Fenntartható, magas szintű, korszerű fogyasztóvédelem érdekében új fókuszpontok fogalmazódtak meg. Ezek a fogyasztói jogok érvényesítése és fogyasztóvédelmi érdekvédelem, egyensúly a fogyasztó és a vállalkozás között, fogyasztói döntés inkorrekt befolyásolásának és az aktív, passzív megtévesztés hiánya, felhasználóbarát ügyfélszolgálati folyamatok, világos tájékoztatás a fogyasztói szerződéses nyilatkozat megtétele előtt, méltányos ügyintézés, panaszkezelés stb.

A fogyasztóvédelem területén az ügyfélszolgálattal szemben magasabbak lettek az ügyféli elvárások, így a kommunikációs platform megválasztásának lehetősége, az online tranzakcióhoz megfelelő támogatás, elvárt igény, hogy egyénre szabott legyen a tájékoztatás, a nonstop elérhetőség, átlátható intézkedés, valamint elvárás az is, hogy értékeljék az ügyfél lojalitását, hűségét.

A média területére áttérve a biztos asszony bemutatta a szankcionált tényállásokat és a Média Tanács által alkalmazható jogkövetkezményeket. A mérlegelési szempontok között szerepel a jogsértéssel okozott érdeksérelem. A Média és Hírközlési Biztos (MHB) nem hatóság, jelezte, az független intézmény, a méltányos fogyasztói érdekeket sértő, veszélyeztető magatartást vizsgálja, nem „keresi” a jogsértést, de sok esetben azt is orvosolja a szolgáltató, ha az eljárás közben felismeri azt. A hatóság bírságot, de az egyéni érdeksérelemet nem orvosolja. A hagyományos média, a nyomtatott sajtó, rádiós és televíziós tartalom tekintetében kifejtette, hogy az álhírek, az áltudományos, a vulgáris, jó ízlést sértő tartalmak, trágár beszéd, a sok és hangos reklám, sok műsorisméltés, kevés természetfilm sportközvetítés, nyelvhelyességi szabály sérelme, negatív megkülönböztetés, szexuális tartalom, a nők méltóságát sértő tartalom zavarják a fogyasztókat. A fogyasztónak meg kell jelölnie, hogy milyen intézkedést vár, de nincs lehetőségük például bizonyos típusú műsort betiltani, szolgáltatót felszámolni.

A digitális média egy új terület, jelezte. A szerkesztett tartalom miatt a hatósághoz lehet fordulni, de szabadon közzé tehető nem szerkesztett tartalom problémákat hordoz. A Digital Services Act (DSA) egy nemzetközi rendelet, mondta, 2024. február 17-étől irányadó a közvetítő szolgáltatásokat nyújtó szolgáltatókra, erős keretrendszer ad, alapvető fogyasztói jogok fokozott védelme az online térben a célja, továbbá a kockázatok csökkentése, az illegális tartalom kezelése, az online platformok átláthatósága, az elszámoltathatóság, felelősség, felügyelet, panaszkezelési és jogorvoslati mechanizmus és az alternatív vitarendezés tartozik a tárgykörei közé.

Tájékoztatást adott a mesterséges intelligencia (MI) alkalmazása körében jelentkező kihívásokról is, az átlátható döntéshozatal támogatása a hírközlés, ügyfélkezelés területén, a mesterséges intelligencia szerepe az ügyfélszolgálatban, mint például mintaválaszok, tipizálás stb. A hatóságok, tartalomszolgáltatók, fogyasztói érdekképviselők együttműködését

hangsúlyozta. Az MI alkalmazása szabályainak formálódása most zajlik, jelezte. A piaci szereplőktől elvárható a szabályozás, a jó gyakorlat kialakítása. Az érdeksérelmek megelőzése a cél, a jó gyakorlatok körében kívánatos, hogy a fogyasztó is legyen tájékozott, legyen asszertív, döntésképes, hasson a folyamatokra, ugyanakkor legyen lojális és hűséges a szolgáltatóhoz, együttműködő a szolgáltatóval. A szolgáltató részéről nagyon fontos a mentális ügyfélmény biztosítása, amelyre példát is hozott.

Végezetül ismertette a prevenció körében alkalmazott nem hatósági jellegű eszközöket, kiemelte az Internet Hotline platformot, amely az NMHH égisze alatt működik, nem hatóság, bizalmasabb felület, elsősorban a kiskorúakat sértő tartalom bejelentésére szolgál, de bármely sérelem, káros tartalom bejelenthető. Hangsúlyozta a prevenció fontosságát. Ennek érdekében a hatóság például frissített tartalmú szerződéseket köt a szolgáltatókkal, mondta.



A délelőtt következő előadásának előadói az olasz jegybank képviselői, **Dr. Costanza Alessi** és **Dr. Francesco Privitera** olasz bank- és pénzügyi ombudsmanok voltak, akik közül Costanza online, Francesco személyes jelenléttel és váltakozva tartott előadást az **AVR digitalizáció és a mesterséges intelligencia használata – bemutatkozik az olasz bank- és pénzügyi ombudsman** címmel.

Dr. Costanza Alessi 2017 óta, míg Dr. Francesco Privitera 2019 óta dolgozik az olasz jegybank, a Banca d'Italia pénzügyi ombudsmani hivatalánál. Costanza 2008-ban végzett jogászként, 2011-ben közgazdászként Ph.D. fokozatot is szerezve a Luiss Guido Carli Egyetemen

Rómában. Francesco 2014-ben szerzett közgazdasági diplomát, majd Ph.D. fokozatot szintén a Luiss Guido Carli Egyetemen Rómában, 2018-ban. A pénzügyi ombudsmani hivatalban ő az analitikáért és a statisztikáért felel. Az előadás keretében bemutatásra került az olasz Banki és Pénzügyi Ombudsman (Arbitro Bancario Finanziario – ABF), ennek során az elmúlt évek tapasztalataira támaszkodva betekintést nyújtottak az előadók arra vonatkozóan, hogy az információs technológia (IT) alkalmazása az alternatív vitarendezési rendszerekben hogyan járult hozzá az alternatív vitarendezés hatékonyságának növeléséhez. A több mint egy évtizede tartó sikeres tevékenysége alatt az IT használata az ABF kialakulása során sokat fejlődött és változott. Az olasz jegybank már 2010-ben célul tűzte ki a megfelelő fogyasztóvédelem kialakítását és 2020. év óta külön szervezeti egységet hozott létre a fogyasztóvédelem és a pénzügyi oktatás céljából.

Az Ombudsmant 2009-ben felállító és az AVR tevékenységében továbbra is teljes körű együttműködést biztosító olasz jegybank – mindenekelőtt a hét területi testületet támogató technikai titkárságának köszönhetően – mindig is hitt az informatika fontosságában az Ombudsman tevékenységének támogatása érdekében egy olyan informatikai eljárást hozva létre, amely lehetővé teszi az információk megosztását, az eljárások hatékony és biztonságos irányítását. Az ABF maga egy olyan alternatív vitarendezési fórum, melyet jogszabály hozott létre, független, és a pénzügyi szolgáltatók számára az eljárásban való részvétel kötelező. Az eljárást a fogyasztó vagy bármely cég kérelem benyújtásával megfelelő panaszeljárást követően és 20 euro összegű eljárási díj befizetésével kezdeményezheti, mely összeg visszajár, amennyiben az ABF eljáró tanácsa a fogyasztóra nézve kedvező döntést hoz. Döntései ajánlások, melyeket a honlapján közzétesz. A 2022. évben 15.500 ilyen kérelem érkezett, összesen 17.372 ügyben hozott a testület döntést, melynek 52%-a kérelmezőkre kedvező eredménnyel zárult. A hozzájuk forduló kérelmezők 95%-a magánszemély volt.

Az ABF tevékenységének jelentős növekedésével és az AVR-irányelv konkrét rendelkezéseinek figyelembevételével 2018-ban elindult egy online portál, amely immár lehetővé teszi az ügyfelek számára, hogy panaszaikat teljes egészében online küldjék be és kezeljék. Az ABF Portál egy egyszerű interaktív eszköz, amely lépésről lépésre irányított eljárást biztosít a felhasználóknak, amely a jövőben a pénzügyi szolgáltatók számára is elérhető lesz. Tapasztalataik alapján ez a módszer megkönnyíti a kérelmek benyújtásának folyamatát, sokkal költséghatékonyabb a fogyasztók számára, az ABF számára pedig sokkal nagyobb munkahatékonyságot, átláthatóságot tesz lehetővé. Ezen kívül tapasztalataik alapján csökkenti az új ügykezelő rendszer a hibák lehetőségét is, egyértelművé teszi az egyes munkafolyamatok egymásra épülését, követhetőségét, gyorsabbá teszi a folyamatokat az egyes ügyintézők számára. Az online portálon a kérelmezők követhetik az eljárás státuszát, menetét, elérhetik az iratokat, azokat ők is fel- és letölthetik, illetve van egy üzenet funkciója is a portálnak a megfelelő kommunikáció érdekében. A sikert mutatja, hogy az új online portálnak köszönhetően a kérelmek 99%-át online nyújtják be a kérelmezők, 5% alá csökkent a hiányos kérelmek száma és meglehetősen lecsökkent az eljárási időigény is.

Nemrég az olasz jegybank egy új projektet indított, ismertették az előadók, amelynek célja a mesterséges intelligencia technikai, így szövegbányászat és gépi tanulás használatának bevezetése a beérkezett panaszok és az ABF által kiadott határozatok elemzési folyamatának támogatására. A projekt célja, hogy megkönnyítse a döntéshozatali folyamatot a hasonló esetek és tényállások azonosításával, ami ma már nem mindig könnyű a beérkezett dokumentumok mennyiségét és a műveleti folyamatok összetettségét tekintve – zárták mondanivalójukat.



A következő előadást **Az állam, mint mediációs szolgáltató – kormányzati stratégia és kihívások Grúziában** címmel **Dr. Giorgi Tsertsvadze** grúz ügyvéd és egyetemi tanár tartotta, aki a Managing Partner, J&T Consulting LLC ügyvédi iroda tagja.

Elsőként arról beszélt, hogy az állam miért is számít mediációs szolgáltatónak, milyen okok vezettek oda egyáltalán, hogy az állam ilyen tevékenységet magára vállalt. Az okok között – több más mellett – a mediációs infrastruktúra szegényességét, a szovjethatalom idejéből fennmaradt és még jelenleg is tetten érhető örökséget, a közszféra és a magánszféra partner-kapcsolatának milyenségét jelölte meg. Elmondta, hogy létezik egy szervezet, a Grúziai Mediátorok Egyesülete, mely egy olyan felhatalmazott szervezet, mely jogi személyiséggel

rendelkező és a közjog által szabályozott. Ez a szervezet tömöríti a mediátorokat és működik, de van egy létező paternalista megközelítés is az országban, mely miatt a mediáció nem képes önálló fejlődésre és az államnak közre kell működnie, a fejlődést segítenie kell.

A történelmi háttérrel illetően megjegyezte, hogy három nagy korszakra lehet osztani a mediációval és annak fejlődésével kapcsolatos tudnivalókat, ha pontosan érteni akarjuk a történéseket ezen a területen: a középkor, a szovjet idők és a függetlenség óta eltelt idő szerint szakaszolható és azonosíthatók jellemzők e téren. Elmondta azt is, hogy Grúziában először az adótörvényben jelent meg az a szó, hogy mediáció. Bár igaz az is, hogy az e törvényben említett definíciója ennek a szónak nem nagyon magyarázható úgy, és felel meg pontosan annak, amit a mai fejünkkel és tudásunk szerint értünk mediáció alatt. A 2012-ben Tbilisziben kiadott „Brochures from the Revenue Service” c. folyóiratban megjelent fogalom szerint a mediáció az adó-viták megoldásának egy alternatív értelmű fogalma, mely megoldást jelent a vita tárgyává tett témák rendezésre mielőtt egy audit riport vagy egy adóhatározat kibocsátásra kerülne.

Létezik Grúziában mediáció, azaz közvetítői eljárás a biztosítási ügyek terén is, amely a jogalkotásban megjelent. Ez az egészségügyi intézmények és a biztosító társaságok közötti vitás ügyek bíróságon kívül történő rendezésének lehetőségét takarja – mondta el. Az ilyen viták rendezése érdekében a Munkaügyi Minisztérium és az Egészségügyi és Szociális Minisztérium hozott létre egy speciális testületet. Az e testület által a minisztériumok kezdeményezésére megalkotott eljárás egy hibrid megoldást takar, ami a mediáció és a választottbíráskodás keveréke – mondta. Döntéseik végrehajtása eredetileg kikényszeríthető volt bíróságok előtt, de később ezt egy jogszabály eltörölte arra való hivatkozással, hogy nem világosak a döntések indokai – ismertette.

Kollektív viták közvetítése is lehetséges Grúziában – mondta el előadása további részében. Ez a forma egy munkáltató és munkavállalók egy csoportja között lehetséges vitarendezési forma, melyben legalább húsz munkavállaló szükséges. Ezeknél a jogvitáknál a Munkaügyi Minisztérium és az Egészségügyi és Szociális Minisztérium együttesen jelöl ki mediátort. Ez a közvetítési lehetőség csak néhány éve alakult ki Grúziában. Jellemzője az, hogy a munkáltató gyakran állami tulajdonban álló intézmény vagy vállalat. Vannak előnyei is, de sok hátrány is azonosítható a közvetítés ezen formájának – összegezte.

Ismert az a megoldás Grúziában is, mint ami tudomása szerint Magyarországon is megfigyelhető, hogy közjegyzők végzik a közvetítést bizonyos vitákban. Ezt a lehetőséget a közjegyzőkről szóló törvény adta meg a közjegyzők számára, ahogyan más országokban is – mondta. Közjegyzők közvetíthetnek családi ügyekben kivéve örökbe fogadást és a szülői jogok fennállásával és érvényesítésével kapcsolatos vitákat, továbbá eljárhatnak közvetítőként öröklési ügyekben, a szomszéd-jogok területén és egyéb olyan területeken is, melyekre nézve jogszabály különleges, kivételes vagy speciális közvetítői eljárásokat nem ír elő – ismertette.



Végezetül beszélt arról, hogy van egy új kezdeményezés a grúz Gazdasági Minisztérium és a Fenntartható Fejlődés Minisztériuma együttműködésében, mely még gyerekcipőben jár ugyan, de ígéretesnek bizonyul eddig – mondotta. A két minisztérium összefogása azt célozza, hogy közösen hozzanak létre egy munkajogi vagy munkaügyi közvetítői rendszert azon jogviták rendezése érdekében, melyek a minisztériumok által tulajdonolt vállalatok ilyen jogvitáit jelentik. Ez a kezdeményezés nem a kollektív, hanem az egyéni munkavállalói jogviták rendezésének célját lesz hivatott szolgálni – ismertette.

Összegezve előadásában érintett témáit és annak tartalmát elmondta, hogy a következő három kérdés megválaszolásával juthatunk el arra a következtetésre, hogy a Grúziában kialakult és gyakorolt állami közvetítői megoldásoknak, formáknak mennyire van létjogosultságuk mennyire szolgálják, szolgálhatják a jogviták rendezését. Ezek a kérdések a következők: 1. Mennyire hatékony az Állam, mint közvetítő szolgáltató? 2. Egyáltalán az Állam játszhat-e szerepet a közvetítésben? 3. Azon túlmenően, hogy az Állam biztosítja a megfelelő és szükséges infrastruktúrát a közvetítéshez, milyen további lehetősége van arra, hogy fejlessze és előre vigye a közvetítés ügyét? A kérdések teoretikusak és a jövőben válaszra várnak – zárta előadását megköszönve a figyelmet.



A soron következő előadást **Dr. Ádám Szilveszter** hírközlés-felügyeleti igazgatóhelyettes a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Hivatala képviseletében tartotta **A fogyasztók védelme a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság elektronikus hírközlési és postai felügyeleti tevékenységében** címmel.

Előadását az NMHH rövid bemutatásával kezdte. Elmondta, hogy az Alaptörvényben nevesített önálló szabályozó szerv, beszámolási kötelezettséggel az Országgyűlésnek tartozik. Négy budapesti és öt vidéki helyszínen működik országos illetőséggel. Vezetését elnök látja el. Önálló feladatkörökkel rendelkező szervei a Médiatanács és az NMHH Hivatala. Feladatai átfogják a médiaigazgatás, az elektronikus hírközlés és a frekvenciagazdálkodás teljes vertikumát, emellett

végzi a postai szolgáltatások és a bizalmi szolgáltatások felügyeletét. A Média- és Hírközlési Biztos révén szerepet vállal az előfizetők és felhasználók védelmében. Mérési képességeivel támogatja az állami és önkormányzati szereplőket és hozzájárul a jogszabályok betartásához. Bejelentési lehetőséget kínál internetes ártalmak észlelése esetén. Aktívan hozzájárul a felhasználói tudatosságnöveléséhez és a felnövekvő generációk médiakompetenciájának kialakításához.

Az előfizetőket, felhasználókat védő ágazati szabályozás áttekintése, a vonatkozó jogszabályok ismertetése kapcsán elmondta, hogy az elektronikus hírközlési, postai szolgáltatások a társadalom és a gazdaság, valamint az állami működés minden területén nélkülözhetetlenek. Az előfizetőkkel, felhasználókkal fennálló szerződéses kapcsolatok számos területén van kógens ágazati szabályozás, itt a felek szerződéskötési szabadsága és a Ptk. szabályai nem érvényesülnek. További ágazati szabályok biztosítják a szolgáltatások feltételeinek nyilvánosságát, összehasonlíthatóságát és a tudatos választás, szolgáltatóváltás lehetőségét.

Az NMHH feladatai az elektronikus hírközlés és a posta felügyeletében témakörben ismertette, hogy a felügyelet célja az elektronikus hírközlési előfizetők és a postai szolgáltatások felhasználóinak védelme, a szolgáltatók jogszabálynak megfelelő működésének biztosítása. Ennek eszközei az átfogó vizsgálatok felügyeleti terv szerint és azon kívül; eljárások előfizetők, felhasználók kérelmei alapján; bejelentések, más szervektől érkező jelzések kezelése. Jogszabálysértés esetén a Hatóságnak feladata a jogkövetkezmény alkalmazása, amelynek célja a jogsértő állapot megszüntetése, a jogszerű működés feltételeinek megteremtése, nem feladata azonban az egyéni sérelmek rendezése. Jogkövetkezmények lehetnek: kötelezés; intézkedési terv készítésének és beszámolási kötelezettségnek az előírása; közlemény közzétételének előírása a szolgáltató honlapján; sajtóközlemény közzététele a szolgáltató költségére; szankcióként bírság kiszabása a szolgáltatóval és a vezető tisztségviselővel szemben; ideiglenes intézkedés széles körben fenyegető, súlyos hátrány esetén.

A hivatalból indult eljárások esetén a hatósági eszközök között találjuk az átfogó vizsgálatokat felügyeleti terv szerint és azon kívül; az eljárások előfizetők, felhasználók kérelmei alapján; a bejelentések, más szervektől érkező jelzések kezelését. Eljárások kérelemre akkor indulhatnak, ha az előfizető, felhasználó által megjelölt konkrét szolgáltatói magatartás, eljárás, mulasztás vizsgálata szükségessé válik. Csak az ágazati szabályozásnak és az ÁSZF-nek megfelelő eljárást vizsgálja

a Hatóság. Van időkorlát az eljárás megindítására. A nemcsak fogyasztók, hanem vállalkozások és más jogi személyek által is kezdeményezhető eljárásokban értékes jelzések vannak arról, hogy hol lehetnek rendszerszintű problémák a szolgáltatói működésben.

A hivatalból induló eljárásokat a Hatóság éves felügyeleti terv alapján végzik, e tervet a Hatóság elnöke fogadja el minden év december hónapjában. A terv nyilvános és bárki számára elérhető. A terv a következő év vizsgálati fókuszterületeivel foglalkozik elsődlegesen, de vizsgálatok terven kívül év közben is bármikor indulhatnak.

Végezetül szót ejtett a hatósági szerződésekről. Elmondta, hogy ez egy komplex eszköz a kiterjedtebb jogsértések következményeinek rendezésére, a jogszerű működés biztosítására. Megkötését a szolgáltató kezdeményezheti. Lényege, hogy olyan vállalásokat tesz a szolgáltató, amelyek alkalmasak a kialakult és az ügyfél számára előállt helyzet megoldására, rendezésére. A vállalások túlmutathatnak azon, amit a Hatóság jogkövetkezményként kiszabhat. A létrejött hatósági szerződés kikényszeríthető – zárta előadását.

A konferencia zárásaképpen egy kerekasztal-beszélgetésre került sor három egyetemi oktató részvételével **Új posztgraduális képzések az alternatív vitarendezés terén – kerekasztal-beszélgetés a képzések szakmai vezetőivel** címmel. **Dr. Inzelt Éva** adjunktus, az ELTE Állam- és Jogtudományi Kar képviselőjében Budapestről, **Dr. Glavanits Judit** tanszékvezető egyetemi docens a Széchenyi István Egyetem Állam- és Jogtudományi Kar képviselőjében Győrből és a beszélgetést moderáló **Prof. Dr. Szikora Veronika** tanszékvezető egyetemi tanár a Debreceni Egyetem Állam- és Jogtudományi Kar képviselőjében Debrecenből érkezett és arról folytattak beszélgetést, hogy az alternatív vitarendezési képzés, nemcsak a szakjogász képzésben vált fontossá, hanem a posztgraduális képzés területén is.



Mindhárom előadó elmondta, hogy a posztgraduális képzéseiknél a részvételi létszám 15-20 főből áll, hiszen a képzés jellegénél fogva ez csak így hatékony, mert az elméleti oktatás mellett sok gyakorlat is szerepel a programban. Prof. Dr. Szikora Veronika elmondta, hogy néhány évvel ezelőtt az alternatív vitarendezési konferencia után döntötte el, hogy legyen Debrecenben is alternatív vitarendezési szakjogász képzés, mely már két éve meg is valósult. Debrecenben kétféle képzés is folyik, melyek az alternatív vitarendezéshez kapcsolódnak, az alternatív vitarendező szakjogász, amelyet egyelőre csak jogászok számára indítanak, és a fogyasztóvédelmi szakjogász képzés, mely elsőként az országban a Debreceni Egyetemen indult útjára. Sokszor

és régóta felmerül, hogy milyen legyen az elmélet és a gyakorlat aránya a képzésben. Álláspontja szerint az elméletnek és a gyakorlatnak együtt kell jelen lennie, és az új elvárásoknak, a gyakorlati elemeknek erősödnie kell a képzésben. Az alapképzésnek biztos alapot kell adnia, amire fel lehet építeni a gyakorlat által kiváltott új irányú szakképzést. Az egyetemi modellváltás egyik eredménye a fogyasztóvédelmi szakjogászképzésük elindítása. Itt személyes jelenlét mellett van online részvételi lehetőség is, így lehetőség van arra, hogy más városból és bármely településről, akár az országhatárokon kívülről is el tudják végezni ezt a képzést azok, akik ez iránt érdeklődnek. Az alternatív vitarendezési szakjogász képzésen vannak jelen a legtöbben személyesen. Jelezte azt is, hogy újabb képzéseiknél próbálják az alternatív vitarendezés területén már meghonosodott szemléletet is megjeleníteni, ilyen például a jelenleg szervezés alatt álló compliance képzésük. A visszacsatolás fontos az oktatás számára, ezért várják a javaslatokat a szakirányú továbbképzés fejlesztéséhez bárkitől.

Dr. Glavanits Judit elmondta, hogy náluk Győrben, akik a szakjogász képzésben részt vesznek, azok nyitottak az újdonságokra, a bővülő kínálatú posztgraduális képzések felé. A képzésben résztvevőkkel nagyon jó együtt dolgozni, végtelenül értékes közösség, mondta. Öt évvel ezelőtt találták ki az alternatív vitarendezési szakjogász képzést. A specialitásuk, hogy eleve nem elégedtek meg a mediációs iránnyal, hanem az oktatásnak és a záróvizsga letételnek része a békéltetés, pénzügyi békéltetés és az arbitráció is, tehát a képzés foglalkozik az összes alternatív vitarendezési formával. Nagyon sok jelenléti órával, 80 %-os gyakorlati aránnyal folyik a képzés, melynek keretei között nagyon szeretik a hallgatók is azt, hogy több órán is összeülnek a jogászok és a nem jogászok, hiszen a közvetítő mediátor szakember képzésben részt vesz projektmenedzser, szociális munkás, pedagógus is, így egymás tevékenységét színesítik, új fajta látásmódot ismernek meg. Ezzel jóval tágabb ismeretet kapnak a hallgatók. A gyakorlatnak döntő aránya van a képzésben. A posztgraduális képzés sokat tud segíteni az esetlegesen jelentkező kiégés megszüntetésében, az új környezettel, új kollégák felfedezésével. A modellváltó

egyetemekenél jelentősége van az idegennyelvű képzésnek is, mondta, a nemzetköziesítésnek kiemelt jelentősége lett. A gyors alkalmazkodás a posztgraduális szakjogász képzés egyik előnye az, ami a jogászságnál korábban jellemző volt, a merevség, a változások lassú megvalósítása, az a posztgraduális képzések eredményeképpen pozitív irányba változott, hiszen a rövid képzésekkel követni lehet az új igényeket, gyorsan, akár hónapok alatt beindítható egy új szakképzési irány. Még a jövőt illetően számukra az is megfogalmazódott, hogy akár rövidebb ideig tartó, pár hónapos, akár online képzési modulok is indulhatnak, ami a gyors alkalmazkodás miatt válhat szükségessé és népszerűvé a hallgatók körében. Az az oktató, aki a graduális képzésben jó, arra alkalmas, nem biztos, hogy a posztgraduális képzésben is jó oktató, a több éves gyakorlattal rendelkező szakemberek sokkal használhatóbb tudást tudnak átadni a hallgatóknak. A posztgraduális képzésben sokkal kisebb a különbség az oktató és a hallgató között. A jövő képzései között Győrben már indulófélben van a kiberbiztonsági szakjogász képzés, ez a szakterület itt a konferencián is az egyik legérdekesebb téma volt, értékelte.

Dr. Inzelt Éva elmondta, hogy az ELTE Állami- és Jogtudományi Karán már a második évfolyam fog végezni a gazdasági alternatív vitarendező (mediátor) szakember és szakjogász képzésben. Az egyik specialitásuk, hogy kifejezetten a gazdasági élet szereplői körében, a vállalatokon belül, a vállalatok között felmerülő ügyekben próbálnak használható szaktudást adni a hallgatóknak. Nemcsak jogászok, hanem közigazdászok és bizonyos menedzser szakokon, például egészségügyi, művészeti, műszaki területen végzetek részére is nyitva van a lehetőség a képzésben való részvételre. A jogász alapképzés alapvetően elméleti felépítésű, míg a posztgraduális képzésben a gyakorlatnak nagy súlya van. Hosszú távon szükséges lenne lépéseket tenni abban, hogy az alapképzés változzon. Mindig figyelemmel kell kísérni a piac igényét és azt kell követnie a képzéseknek is. Még a mesterséges intelligencia térnyerése esetén sem lesz a mediátor soha helyettesíthető egy géppel, azaz azt az érzelmet, amivel a mediátor dolgozik, azt a gépek soha nem fogják átvenni, azért is van hosszútávú lehetősége és eredménye a mediátor képzéseknek.



A gyakorlati képzésben párosan, kiscsoportosan dolgozzák fel az eseteket. A posztgraduális képzésben idegen nyelvű szakirodalmat is adnak a hallgatóknak, és meghívják ismert külföldi szakembereket. A posztgraduális képzés során a jogász és más gazdasági szakemberek együttléte sok kedvező eredményt hoz a hallgatóknak, de az oktatók körében is nagyon népszerűvé vált. A szakdolgozatok mutatják, hogy miként tudják a hallgatók az elméleti és gyakorlati oktatást hasznosítani, nagyon jó dolgozatok születnek. Végezetül jelezte, hogy nagyon várják a jövő évi konferencia témáját, mivel évek óta mindig a legaktuálisabb témákat választják ki az AVR konferencia szervezői, amire figyelni kell a posztgraduális képzésnél is, mondta.

A konferenciáról és a digitális világról a Wolters Kluwer Hungary Kft. által működtetett **JOGÁSZVILÁG** című online szaklapban is több cikk jelent meg.

A konferenciát összegző írás itt olvasható: [Fogyasztóvédelem és a digitális világ kihívásai – Jogászvilág \(jogaszvilag.hu\)](https://jogaszvilag.hu)

Az egyik kerekasztal-beszélgetés tartalmáról itt olvashatunk: [Meddig terjedhet a fogyasztók védelme? Állami beavatkozás kontra magánautonómia – Jogászvilág \(jogaszvilag.hu\)](https://jogaszvilag.hu)

A digitális fogyasztóvédelem témakörében több írás is itt olvasható: [digitális fogyasztóvédelem – Jogászvilág \(jogaszvilag.hu\)](https://jogaszvilag.hu); [NMHH – Jogászvilág \(jogaszvilag.hu\)](https://jogaszvilag.hu)

A KiberPajzs Programról és a kiberkockázatokról itt tájékozódhatunk:

[Kiberpajzs program – Jogászvilág \(jogaszvilag.hu\)](https://jogaszvilag.hu)

[Nemzetbiztonsági Szakszolgálat Nemzeti Kibervédelmi Intézet – Jogászvilág \(jogaszvilag.hu\)](https://jogaszvilag.hu)

[Országos Rendőr-főkapitányság – Jogászvilág \(jogaszvilag.hu\)](https://jogaszvilag.hu)

A Magyar Nemzeti Bank szerepéről a digitális világban ezek a cikkek szólnak: [Magyar Nemzeti Bank – Jogászvilág \(jogaszvilag.hu\)](https://jogaszvilag.hu)

## 5. SZAKMAI CIKKEK A TAGOK TOLLÁBÓL

A Magyar Nemzeti Bank számos eszközzel segíti a pénzügyi fogyasztókat a pénzügyi piac által kínált különböző termékek és szolgáltatások területén történő eligazodásban. Ennek egyik formája az, hogy rendszeresen jelentet meg különböző témákban olyan szakmai cikkeket, melyek egyrészt az ismeretterjesztést célozzák, másrészt megtörtént eseteket állítva az olvasó elé, tanulságul szolgálhatnak. A Pénzügyi Békéltető Testület tagjai is tevékenyen vesznek részt évről évre ebben a munkában. 2023-ban 15 szakmai cikk és két interjú a Testület elnökével látott napvilágot, melyek a Napi.hu, az Origo.hu, az Index.hu és a Vg.hu portálokon elektronikus formában jelentek meg és a Testület honlapján – [SZAKMAI CIKKEK \(mnb.hu\)](#) – is olvashatók.

### DR. CSERÉPI JUDIT: Hogyan tegyünk panaszt külföldön a bankkal szemben?

*Az elmúlt néhány évben megszorodtak azok a külfölditársaságok, akik fióktelep nyitása nélkül nyújtanak pénzügyi szolgáltatásokat hazánkban. Ezzel a pénzügyi piacon is nagyobb lett a verseny, ami elvileg a fogyasztónak kedvezőbb, hiszen most már temérdek szolgáltató és termék közül választhat bárki a piacon. E nagy választékban azonban talán még nehezebb megtalálni a legjobb lehetőséget. Már az üzleti kapcsolat felvétele előtt célszerű tájékozódni a külföldi pénzügyi szolgáltatóról, s tisztázni azt is: mit tehetünk, ha vele szemben panaszt tennénk.*

Mindegy, hogy mi a motivációnk, vagy hogy milyen platformon találoztunk egy külföldi pénzügyi szolgáltatóval, az első és legfontosabb tájékozódni arról, hogy ez a cég valóban létezik-e és rendelkezik-e a megfelelő engedélyekkel. A tapasztalatok alapján olyan céggel is összefuthatunk online, amely nem rendelkezik megfelelő engedéllyel arra a tevékenységre, amelyet végez. Ehhez azt is tudni kell, hogy az adott vállalkozás hol rendelkezik székhellyel, telephellyel.

A cég a honlapján köteles tájékoztatnia az érdeklődőt székhelyéről, elérhetőségeiről, illetve a kapcsolatfelvétel módjairól (online, telefonon, postai levél formájában). Ha nem találunk ilyen információt, akkor először érdemes az általános szerződési feltételeket, üzletszabályzatot vagy ehhez hasonló dokumentumot keresni a honlapon. Ezekben található további tájékoztatást az adott pénzügyi szolgáltató pontos nevééről, székhelyéről, illetve arról is, hogy mely ország felügyeletének engedélyével rendelkezik.

Ha biztosra szeretnénk menni, akkor érdemes a megjelölt ország pénzügyi felügyeletének honlapján is tájékozódni arról, hogy a szolgáltató honlapján megjelölt engedély valóban létezik-e, illetve érvényes-e még. A pénzügyi felügyelet általában rendelkezik ilyen nyilvános, mindenki által elérhető online keresővel. A Magyar Nemzeti Bank honlapján is rákereshetünk a határon átnyúló szolgáltatást Magyarországon nyújtó pénzügyi szolgáltatókra a „[Piaci szereplők keresése](#)” menüpontban.

Ha bármilyen oknál fogva (például nincs hozzá megfelelő adat) nem tudunk eddig a pontig eljutni, akkor komolyan meg kell fontolnunk az adott pénzügyi szolgáltatóval való kapcsolatfelvételt. Amennyiben viszont sikeresen ellenőriztük az adott vállalkozás létezését, érdemes tovább olvasni az adott szolgáltató honlapján, vagy szintén általános szerződési feltételekben arról, hogy egy esetleges panasz esetén hová fordulhat a fogyasztó.

Általában itt megtalálható a panasz eljárás menete, illetve a panasz benyújtásának a módja, továbbá ideális esetben arról is tájékoztatják a fogyasztót, hogy ha nem elégedett a válasszal, akkor mely helyi alternatív vitarendezési testülethez fordulhat panaszával. Előzetesen is tesztelhetjük, hogy hogyan működik a kapcsolattartás a szolgáltatóval például a honlapján esetlegesen felajánlott chatbot segítségével, illetve e-mailt írhatunk vagy felhívhatjuk az ügyfélszolgálatukat telefonon kérdéseinkkel. Ha senkit nem tudunk elérni, akkor elgondolkozhatunk azon, hogy egy tényleges panasz esetén később hogyan tudjuk majd érvényesíteni a jogainkat.

Vannak olyan helyzetek is – például az online kötött utasbiztosítások – amikor egy kereskedővel, nem pénzügyi szolgáltatóval kötött szerződés kapcsán nem minden esetben tudja a fogyasztó, hogy mely biztosítóval szerződött valójában. Erre nagyon jó példa, amikor az online vett repülőjegy mellé egy lépésben utasbiztosítást is köthetünk. Ilyenkor a fogyasztó e-mailben kapja meg a szerződési feltételeket és az utasbiztosítási kötvényt is, amelyeket érdemes azonnal ellenőrizni.



Nagyon fontos tudni, hogy mely biztosítóval szerződünk és annak székhelye melyik európai országban található. Érdemes már ilyenkor átböngészni a szerződéses feltételeket is, hogy tényleg mindent fedez-e a biztosítás, amire gondoltunk, illetve annak kapcsán is, hogy panasz esetén hová fordulhatunk.

Kulcsfontosságú még a nyelv kérdése. Ha úgy tapasztaljuk, hogy minden tartalom csak idegen nyelven érhető el az adott szolgáltató honlapján, akkor csak megfelelő nyelvtudás esetén érdemes vele szerződést kötni. Kockázatos lehet olyan nyelven pénzügyi felelősséget vállalni, amin nem tudjuk megérteni, hogy mit vállalnak pontosan a felek a szerződésben, illetve később gond esetén hogyan érvényesíthetik követeléseiket.

Magyar nyelvű honlap esetén is érdemes alaposan végigolvasni a szerződési feltételeket, tájékoztatókat. Ha a szerződéskötést követően a szerződési feltételek és a levelezés is magyar nyelvű volt a felek között, feltehetően a külföldi pénzügyi szolgáltató a belső panaszeljárását is magyar nyelven fogja végezni.

Ha a panaszeljárás során a szolgáltató elutasítja a panaszunkat, akkor elsődlegesen a Pénzügyi Békéltető Testülethez (Testület) fordulhatunk kérelmünkkel. Ez a bíróságon kívüli, alternatív vitarendezési fórum azon külföldi pénzügyi szolgáltatóval szemben járhat el, amely az Európai Gazdasági Térség (EGT) egyik tagállamában rendelkezik székhellyel, illetve a Testület felhívására úgy nyilatkozik, hogy aláveti magát eljárásának és kötelezést tartalmazó határozatának. Amennyiben az adott pénzügyi szolgáltató erről a felhívás ellenére nem nyilatkozik, vagy nem veti alá magát az eljárásnak, akkor a Testület nem folytathatja le az eljárást, és a kérelmet el kell utasítania. Ilyenkor arról tájékoztatja a kérelmezőt, hogy az EGT-n belül a megfelelő [FIN-NET](#) tag testülethez fordulhat kérelmével, vagy kérheti, hogy a Testület tegye át a kérelmét a megfelelő FIN NET taghoz.

A FIN NET olyan, az EGT-n belüli alternatív vitarendezési fórumokat összefogó hálózat, amelynek a Testület is tagja és amelyek egymással együttműködve kezelik a határon átnyúló vitákat. Abban az esetben, ha a bepanaszolt pénzügyi szolgáltató nem rendelkezik az EGT-n belül székhellyel, telephellyel, akkor sajnos a Testület nem rendelkezik hatáskörrel az eljárásra és valószínűleg a FIN NET tagjai sem.

A FIN NET tagok eljárási szabályai nagyon különbözőek. Amennyiben magyar nyelvű a szerződéses dokumentáció és levelezés a pénzügyi szolgáltató és a fogyasztó között, akkor elutasíthatják a fogyasztó kérelmét, mert nem tudják megérteni az eljárás során a magyar nyelvet, mert az nem munkanyelvük. Egyes esetekben a feleknek kell viselniük az esetleges fordítás költségét. Sajnos előfordulhat olyan helyzet, hogy a fogyasztó problémájával „két szék közé esik”, mert a Testület nem járhat el a külföldi pénzügyi szolgáltató alávetésének hiánya miatt, a hatáskörrel rendelkező másik FIN NET tag pedig eljárhatna ugyan, de mégsem fog, mert nem érti a nyelvet vagy a jogvitát a magyar jogszabályok alapján kellene elbírálnia, amelyhez nem rendelkezik szakértelemmel.

Már a szerződéskötést megelőzően mérlegelni kell a fenti lehetséges bonyodalmakat. Továbbá azt is, hogy a fogyasztó – a nyelvi nehézségekkel nem is számolva – tudná-e saját magát képviselni egy külföldön lezajló eljárásban, illetve megéri-e a gondot, költségeket, több időráfordítást egy esetleges határon átnyúló jogvita. A másik ország alternatív vitarendezési fórumánál ráadásul esetlegesen további nehézségek merülhetnek fel az eljárás megindítása kapcsán, ami lehetetlenné teheti vagy hátráltathatja a jogérvényesítést.

Érdemes előre tájékozódni, hogy van-e az adott külföldi vitarendezési fórumnak eljárási díja, az mekkora összegű, van-e egy minimum összeg, ami alatt nem lehet hozzájuk fordulni, illetve van-e olyan határidő megszabva, ami után már nem érvényesíthető a panaszunk (például a panaszeljárást követő vagy a jogvita tárgyát képező történést követően van-e időbeli korlátozás, határidő megállapítva a jogérvényesítéshez).

Összességében elmondható, hogy itt is, mint az élet minden területén megéri előre tájékozódni, előzetes kutatómunkát folytatni a jövőbeli pénzügyi szolgáltatónkra és mérlegelni az esetleges veszélyeket vagy kockázatokat. Ezáltal kevesebb meglepetés érhet minket, illetve magabiztosabban érvényesíthetjük jogainkat a hazai vagy külföldi alternatív vitarendezési fórumok előtt.



## DR. JAKAB ÁGNES – DR. RÓZSAVÖLGYI ORSOLYA: Erősödik a fogyasztói tudatosság a banki moratóriumos ügyekben

*Megemelt tőketartozásra, nehézkesen induló újbóli törlesztésre vagy éppen a banki törlesztési moratóriumban való jogos maradás elutasítására panaszkodott több moratóriumos ügyfél a pénzügyi békéltetők előtti vitarendezési eljárás során. Többeknek igazuk volt, ám megesett, hogy kiderült: hitelintézetük jogszerűen járt el, s a tények előtt az adós is fejet hajtott.*

Az adósok számára kétségkívül jelentős segítség volt a fizetési moratórium bevezetése. Az ezzel kapcsolatos kezdeti tapasztalatok után is történtek olyan jogszabályi változások, amelyek kapcsán a gyakorlatban számos jogvita keletkezett, és sok esetben pozitív eredménnyel zárult az MNB-n belül működő Pénzügyi Békéltető Testületnél (PBT).

A moratóriummal, kamatstoppal és a kamat átszámításával kapcsolatosan indult ügyek 36%-ában jött létre egyezség a felek között a PBT eljárásában. Előfordult, hogy a szolgáltatók még az eljárás folyamán teljesítették a fogyasztói kérelmet, vagy eljáráson kívül megállapodtak. Összességében az ügyek több mint felében az ügyfelekre nézve kedvezően végződött az eljárás. 12 százaléknyi esetben pedig a kérelmezők megértették és elfogadták a bankjuk álláspontját. A fogyasztók ilyenkor hangoztatták, hogy „ha ezt nekem valaki így elmagyarázta volna, akkor most nem ülnénk itt.” Történt-e azóta változás?

A PBT eljárásaiban mindig is kiemelt szempont volt, hogy a fogyasztó megértse az ügyletével kapcsolatos körülményeket: a bank intézkedéseit, a jogszabályi és szerződéses rendelkezéseket. Az elmúlt két évben fokozottan érezhető volt, hogy a fogyasztók érdemi magyarázatra, konkrét számszaki levezetésre vártak.

Azokban az ügyekben volt ez leginkább érezhető, amelyekben az ügyfelek azt sérelmezték, hogy a bank a moratórium alatt megemelte a tőketartozásukat. Az eljárások során azonban kiderült, hogy az ügyfelek számára a moratórium által megkívánt elszámolás módszertana nem volt egyértelmű, emiatt vélték úgy, hogy a bankok helytelenül jártak el.

A moratórium igénybevétele esetén ugyanis a moratórium kezdete előtt meghatározott annuitásos lefutas szerinti teljesítés nem történik meg. Moratórium nélkül ugyanis minden hónapban a törlesztőrészek tőkerészével csökken a nem esedékes tőketartozás. Sok esetben a fogyasztók ebből a törlesztési ütemezésből indultak ki, és azt nem vették figyelembe, hogy a moratórium miatt meg nem fizetett törlesztőrészek tőkerészét elkülönítik, azt a bank külön számlán gyűjti.

Amikor aztán a moratórium véget ért, és a bankok a futamidő-hosszabbítást elvégezték, akkor ezt a külön kezelt moratóriumi tőketartozást hozzáadták az annuitásos lefutas szerinti, vagyis folyamatosan csökkenő, tőketartozáshoz, azaz ahhoz a tőkeösszeghez, ami akkor állt volna fenn, ha az ügyfél nem lett volna moratóriumban.

Ezt az úgynevezett visszatőkésítést az ügyfelek tőkeemelésnek vélték. Valójában viszont a bankok csak rendezték a tőketartozást és csak az elkülönítés miatt tűnt úgy, hogy a moratórium alatti tőketartozás kevesebb. A PBT előtti vitarendezés során a fogyasztók szinte kivétel nélkül megértették és elfogadták a bankok eljárását.

A moratóriumot igénybe vevő ügyfelek folyamatosan kaptak tájékoztatást a moratóriumi értesítő levelekben szerződésük aktuális helyzetéről, illetve a moratórium további igénybevételére vonatkozóan. Bár a sokféle tájékoztatás között néha valóban nehéz kiigazodni, úgy tűnik, hogy mégis volt azoknak pozitív hatása.

Azok az adósok ugyanis, akik korábban esetleg hosszú ideig nem kísérték figyelemmel a kölcsönük alakulását, a tájékoztatások átolvasását követően tudatosabbá váltak, fokozott érdemi érdeklődést tanúsítottak a szerződéseikkel kapcsolatban. Ez abban is megmutatkozott, hogy a PBT meghallgatásain a moratórium következményein kívül számos egyéb kérdést is egyeztettek.

Előfordult például az is, hogy a moratórium kapcsán felmerült kifogások vizsgálata világított rá egy már régóta fennálló másik problémára. Az egyik ügyben a kérelmező a moratóriumban történő részvételét sérelmezte, állítva, hogy a részleteket minden hónapban rendezte. Az ügyfél az eljárás során felismerte, hogy a referenciakamathoz kötött szerződése szerint időről időre megnövekedett a törlesztőrészelete, amit viszont nem teljesített teljes egészében, ezért került moratóriumba.

Arra is fény derült, hogy nem azért nem fizette meg a teljes összeget mert fizetési nehézsége lenne, hanem azért, mert állítása szerint a törlesztőrészlet változásokról sokszor csak későn kapott értesítést, így nem tudott intézkedni a szükséges összeg átutalásáról.

A fizetési haladékkal kapcsolatos kérdéseket a felek rendezték és az adós a részletek teljesítésére beszédési felhatalmazást adott, amellyel elkerülhetővé vált, hogy később az alacsonyabb összeg átutalása miatt újra kellemetlen helyzetbe kerüljön.

A moratórium utáni törlesztés megkezdése is eredményezett vitás helyzeteket. Egy ügyben a kérelmező a moratórium-ból történő kilépés után a szükséges részletet rendelkezésre bocsátotta ugyan, de annak beszédése a kilépő nyilatkozat késedelmes feldolgozása miatt már nem történt meg. A következő hónapban a bank 2 havi (az elmulasztott és az aktuális havi) részletet kívánta beszédni, erre viszont már nem volt fedezet az ügyfél számláján. A beszédés sikertelensége miatt késedelmi kamatot és díjat is felszámítottak. Így, bár a kérelmező folyamatosan teljesített befizetéseket, azok, a felmerült számlavezetési díjak miatt is, nem voltak elegendőek a havi részletekre, az elmaradás folyamatos volt.

Az eljárás során a bank részletesen ismertette, hogy mi az elmaradás oka, és mekkora összegű befizetésre lett volna szükség a probléma elkerüléséhez. Bár az ügy egyezséggel zárult, a felmerült késedelmi kamatokat és díjakat a bank jóváírta, ez az ügy is mutatja, hogy a törlesztések teljesítésének folyamatos nyomon követésével elkerülhető a későbbi jogvita. Erre moratóriumtól függetlenül érdemes figyelmet szentelni.

2021 II. félévétől a PBT előtti moratóriumos ügyek egy jelentős része a futamidőhosszabbításra vonatkozott. A tapasztalatok azt mutatják, hogy részletes magyarázatot követően az ügyfelek átlátták a futamidőhosszabbítás módszertanát, és felismerték, hogy a felgyülemlett moratóriumi kamat miatt a futamidő a fizetési haladéokban töltött időnél hosszabb idővel nyúlik meg. Az azonban nem mindegy, hogy milyen időtartammal hosszabbodhat meg a fizetési kötelezettség ideje.

*Előfordult olyan ügy, ahol a bank által jelzett kétéves futamidő-hosszabbítás már első pillantásra is nagyon tetemesnek tűnt, főleg annak tükrében, hogy a moratóriumi tartozás igen csekély összeg volt. Az adós moratóriumi kilépő nyilatkozatot ugyan nem tett, azonban a bank által vezetett moratóriumi számlákra időről időre befizetéseket teljesített, rendezve ezzel a moratóriumba került részleteket. A moratórium megszűnésekor emiatt a felgyűlt tartozás nem érte el az ezer forintot sem.*

*Az eljárás során kiderült, hogy a szerződés változó (3 havi BUBOR-hoz kötött) kamatozású volt, a kamatforduló pedig a 2021. októberi részlet esedékességét követő napra esett. A bank a futamidő meghatározása során ezt az októberi részletet tekintette referenciárészletnek, amit nem haladhat meg a futamidő-hosszabbítás során figyelembe vett részlet. A kamatváltozás miatt viszont ez az összeg 10.000,-Ft-tal alacsonyabb volt, mint amennyi az eredeti szerződés szerint a novemberi lett volna. A két részlet közötti 10.000,-Ft-os különbszet kamatrész, ha tehát az alacsonyabb összeget vesszük alapuk, akkor 10.000,-Ft-tal kevesebb jutna tőkecsökkentésre (hiszen ennyivel több kamatot kell fizetni novembertől). Ennek az a következménye, hogy kisebb összeggel csökken a tőketartozás. Az eredmény két évvel hosszabb futamidő és összességében több, mint 1 millió Ft-tal több fizetendő kamat.*

*Az eljárás során az is kiderült, hogy amennyiben a referencia részletet megfelelően, tehát 10.000,-Ft-tal nagyobb összegben állítja be a bank, akkor a futamidő hosszabbodása csak 1 hónap. A felek végül ez utóbbiban a PBT előtt meg tudtak állapodni.*

Több ügyfél is panaszkodott amiatt, hogy – bár jogosult volt – nem vehette igénybe a moratóriumot 2021. novembertől, majd annak 2022. augusztustól történő meghosszabbításától. Előfordultak olyan ügyek, amikor az ügyfelek arra hivatkoztak, hogy ők határidőben eleget tettek a feltételeknek és a bankok – felülvizsgálva az ügyet – csak ezután biztosították továbbra is a moratóriumot.

Amennyiben az adós nem tudta igazolni, hogy határidőn belül, megfelelő nyomtatványon előterjesztett nyilatkozatban jelezte maradási szándékát, akkor nem volt lehetőség a további igénybevételre. A jogszabály által megállapított jogvesztő határidőre figyelemmel ezek a kérelmek megalapozatlanok voltak.

## DR. JAKAB ÁGNES – DR. RÓZSAVÖLGYI ORSOLYA: Viták bankunkkal a moratóriumról, kamatstopról

***A pandémia alatt a fizetési moratórium igénybevétele – átmeneti törlesztési haladékként – könnyíthette meg a nehéz anyagi helyzetbe került adósok életét. 2021 őszén újabb segítség érkezett a moratóriumban lévő hitelkártyás, folyószámlahiteles adósoknak. A bankoknak ugyanis 11,99%-os kamattal kellett átszámítaniuk a moratórium alatt felgyűlt kamattartozást, az így keletkező különbözettel pedig a felgyűlt kamat összegét kellett csökkenteni, vagy ha a tartozást már megfizették akkor vissza kellett fizetniük azt. Néha viszont e könnyítések is jogvitát szültek.***

Bármilyen meglepő, a banki törlesztési moratóriumosoknak járó kamatcsökkentések, visszatérítések nyomán is többféle ügy került az MNB-n belül működő Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) elé. Előfordultak nem kifejezetten az átszámításra vonatkozó problémák, amelyek megmutatták, hogy a fogyasztók nem értették a bankszámlakivonatokon megjelenő jóváírt tételt, illetve a tartozás váratlan csökkenését. Volt, hogy a tartozás változását banki hibának vélték, és attól tartottak, hogy annak összege később ismét magasabb lesz. A pénzügyi szolgáltatók ezekben az esetekben részletes tájékoztatást nyújtottak az átszámításról, ezzel a helyzetet a felek megnyugtatóan tisztázni tudták.

Akadtak azonban jogviták kifejezetten az átszámítást illetően is. Az egyik ügyben például az ügyfél hitelkártya-szerződése kapcsán sérelmezte az átszámítás elmaradását. A szolgáltató nemcsak a panasz eljárás során, hanem a PBT előtti eljárás megindulását követően is úgy vélte, hogy az ügyfél ügyletét az átszámítás nem érintette. Az eljárás során azonban álláspontja megváltozott: felülvizsgálta az ügyet és elismerte, hogy a panasz alapos volt. Elnézést kért és az átszámítás után közel százezer forintot fizetett vissza az adósnak.

Gyakran a kérelem nem az átszámítással volt kapcsolatos, az ügy áttekintése során viszont az került előtérbe. A PBT rendkívül pozitív banki hozzáállással találkozott ezekben az esetekben, hiszen a szolgáltatók kivétel nélkül nyitottak voltak nemcsak az átszámítással kapcsolatos egyeztetésre, hanem az érdemi nyilatkozattételre is. Előfordult például, hogy bár az ügy nem ennek kapcsán indult, mégis sor került az elmulasztott átszámításra.

A moratóriummal kapcsolatos jogvitákhoz viszonyítva kisebb számban fordultak kérelmezők a PBT-hez a kamatstoppal kapcsolatban. Utóbbi téma – hasonlóan az átszámításhoz – több esetben közvetetten jelent meg az eljárásokban. Az ügyfelek érdeklődtek a törlesztőrészleteket illetően, emellett a megküldött tájékoztató levelekben foglaltakat is tisztázni próbálták. Ezek is mind azt nyomatékosították, hogy a változó kamatozású szerződéssel rendelkező adósok helyzete a törlesztőrészlet kapcsán igen kockázatos, hiszen az azt meghatározó ún. referenciakamat változása komolyan érinti őket. A kamatstopnak köszönhetően jelenleg ugyan fellélegezhetnek, de mindenképp érdemes megfontolni a kamatfixálás lehetőségét. A kamatstop nélkül ugyanis a törlesztőrészlet igen jelentős növekedése következhet be.

### *Kamatstoppal vagy anélkül*

*Tételezzük fel, hogy a felvett kölcsönünkből 2022 októberében még 10 év a hátralévő futamidő és 5 millió Ft fennálló tőketartozásunk van, 3%-os kamatfelár mellett. A referenciakamat a 2021. október 27-i 2,02 %-os 3 havi budapesti bankközi kamatláb (BUBOR). Összességében tehát 5,02% (3% + 2,02% = 5,02%) az ügyleti kamatunk. A kamatstop miatt a havi törlesztőrészlet 53.000 Ft. Kamatstop nélkül mennyi lenne ugyanez 2022. októberben? Ha a 3%-os kamatfelárhoz – 2022. október 1-jei kamatfordulót feltételezve – hozzáadjuk a 2022. szeptember 30-i 3 havi BUBOR 13,30%-os mértékét, akkor összesen 16,30% lenne az ügyleti kamat. Ez az egyszerű példa is jól mutatja mitől véd a kamatstop, és miért kell még a kamatstop vége előtt végig gondolnunk, hogy milyen megoldási lehetőségeink vannak a kamatstop megszűnése utáni időszakra.*

Előfordultak a PBT előtt kifejezetten a kamatstoppal kapcsolatban kezdeményezett eljárások is. Az egyik ilyen ügyben az ügyfél azt sérelmezte, hogy a 2021. január elején esedékes törlesztőrészletet nem a kamatstopra vonatkozó rendelkezések szerint állapította meg a bank. A PBT álláspontja szerint a kérelem részben megalapozott volt. A jogszabály szerint ugyanis 2022. január 1-jét követően a bank nem számíthat fel a 2021. október 27-i mértéknél magasabb referenciakamatot.

A vitatott törlesztőrészlet 2021. decemberre eső részénél helyesen járt el a bank, ekkor még a nagyobb kamatmértékkel számolhatott, azonban 2022. január 1-jétől a részlet esedékességéig terjedő időszakra már kiterjed a kamatstop védelme.

Mivel a bank januárban is a magasabb kamattal számolt, ezért ezen néhány januári napra a kérelmezőt visszatérítés illette meg. Egy másik ügyben a 2022. januári törtidőszakra a szolgáltató szintén nem alkalmazta a kamatstopot, de az eljárásban kész volt egyezséget kötni a visszafizetésre kerülő összeg kapcsán.

A SZÉP-kártyák esetében a lejárt egyenlegre felszámított 3%-os díjtétel miatt indult vitarendezési eljárás, azonban a konkrét ügyben a szolgáltató a PBT álláspontja szerint megfelelően járt el. A felszámított díjjal kapcsolatban viszont fontos változás történt az elmúlt időszakban. A SZÉP kártyákkal kapcsolatban nem is olyan régen bevezetett újabb szabály szerint ugyanis az utalást követő legalább 365 napos időszak alatt fel nem használt pénzeszköz erejéig és terhére egyszeri díjat számít fel a bank március 20. és szeptember 20. napján.

Fontos, hogy 2023. május 31-én a 2022. október 15-i egyenlegünk még meglévő részére számítanak fel 15%-os díjat. Érdekes ezért SZÉP kártyás költségeinket és számláink egyenlegét is nyomon követnünk, és a változó szabályrendszer közepette kellő körültekintéssel kezelnünk ezeket a számláinkat is.

Ha bármilyen pénzügyi tárgyú szerződéssel kapcsolatban problémánk adódna, akkor először bankunkkal kíséreljük meg rendezni a vitás helyzetet! Ennek sikertelensége esetén lehetőségünk van a PBT előtti eljárás keretében egyeztetni kifogásainkat a szolgáltatóval. Ahogy azt a fenti példák is mutatják, sok esetben eredményesen.

### **DR. KÁNTÁS-BARCSAI KATALIN: Amikor nem értjük, miért „szabadult el” a fix hitelkamat**

***Pedig eddig minden rendben volt a fix kamatú hitelünkkel, s váratlanul most mégis nőni kezd a havi törlesztőnk. Nem értjük, pedig sokszor nyilvánvaló a megoldás. A hitelhez kötődő biztosítás vagy kapcsolt termék költsége változott, esetleg elmaradtunk a törlesztéssel. Lehet, hogy azért csúsztunk meg a fizetéssel, mert csekkes törlesztésnél nem számoltunk a postai átfutási idővel. Megeshet, hogy csak egy időszakra, s nem a futamidő végéig fixáltuk a hitelkamatokat. Mindegyik eset tanulsága az: figyeljünk a hitel szerződéses feltételeire, ügyeljünk a részletekre!***

Hitelfelvétel előtt – bármennyire is sürget minket az idő –, minden esetben el kell olvasni a szerződéses dokumentumokat. Meg kell győződni arról, hogy kapcsolódik-e a hitelhez egyéb szolgáltatás, díj, költség, illetve milyen feltételekkel juthatunk a hitelhez, és a későbbiekben hogyan tudunk eleget tenni annak, hogy a szerződéses feltételek változatlanok maradjanak. Ha a szerződéskötéskor körültekintően járunk el, akkor meg tudjuk előzni, hogy váratlan kiadás vagy kellemetlenség érjen minket a későbbiek során.

Hitelfelvételkor a korábbi tapasztalataink és az aktuális körülményeink határozzák meg, hogy milyen szempontok szerint választunk konstrukciót. A futamidő hossza és a havi törlesztőrészlet összege jellemzően kulcsfontosságú a döntéshozatal tekintetében. Emellett érdemes lehet mérlegelni azokat az élethelyzeteket is, amelyek a későbbiek során előfordulhatnak és befolyásolhatják a teljesítőképességet. Ilyen például egy baleset, betegség, munkahely elvesztése vagy gyermek születése.

Legalább ilyen fontos szempontnak kellene lennie a kamat típusának, mértékének. A hitelszerződés megkötésekor választhatunk rögzített (fix) vagy változó hitelkamatot. Minden olyan kamat változó, amelynek mértéke a hitelszerződés szerint időszakonként (kamatperiódusonként) változtatható és jellemzően valamilyen referenciakamat plusz kamatfelár alkalmazásával határozható meg.

A fix kamatozású hitel esetén a kamat rögzítése lehetséges a teljes időtartamra, a futamidő végéig vagy a futamidőn belül legalább 1 évig. A futamidő végéig fix hitel kamata nem változhat a futamidő lejártáig, a határozott ideig rögzített kamat esetén a kamat a kamatperióduson belül nem változhat. A fix konstrukció leginkább azért vonzó, mert egyfajta biztonságot és tervezhetőséget jelent, hiszen a családi költségvetésből mindig ugyanakkora összeget kell fordítani a havi hiteltörlesztésre. Nem kell attól tartani, hogy az hirtelen megemelkedik és emiatt fizetési nehézség támad. De valóban minden esetben így van ez?

## Kivételek vezetnek a vitához

A Magyar Nemzeti Bank (MNB) által működtetett [Pénzügyi Békéltető Testület](#) (PBT) egyik ügyében a fogyasztó panaszának banki elutasítását követően azért fordult a PBT-hez, mert sérelmezte, hogy a kamatmentes áruhitelének havi fix összegű törlesztőrésze helyett magasabb összegről – ráadásul gyakran késedelmesen – kapott készpénzáttalalási megbízásokat (postai csekket). Az eljárás során a PBT megállapította, hogy az ügyfél hibrid hitelt igényelt, azaz áruhitellel kombinált hitelkártya szerződést kötött, 0 %-os THM mellett, hitelfedezeti biztosítás igénylésével.

Az áruhitel ugyan valóban kamatmentes konstrukció volt, a törlesztőrészlet összege pedig havonta azonos. Az ügyfél azonban hitelfedezeti biztosítást is kért, melynek mértéke minden esetben a felhasznált hitelkerethez igazodott és ez emelte meg a havonta fizetendő összeget. Emellett az is növelte a terheket, hogy a fogyasztó az egyik részlet megfizetésével elmaradt, ami késedelmi díjjal járt. Mindezekre tekintettel kapott az ügyfél a fix havi részletnél magasabb összegről szóló csekket. Az ügyfél kérelme így megalapozatlan volt.

Az áruhitel a fogyasztók számára azért lehet csábító, mert a vásárlás helyszínén igényelhető, így azonnali segítséget nyújthat egy termék megvásárlásához. A rövid futamidő és az alacsony törlesztőrészlet pedig akkor is elérhetővé teszi az adott terméket, ha a teljes vételára nem áll a rendelkezésünkre.

A gyors hiteligénylés lehetősége az előny mellett hátrányt is jelenthet, mert a vásárlás nem minden esetben átgondolt, olykor hirtelen elhatározás eredménye. A megkötött szerződés néha meghaladja a fogyasztó eredeti szándékát. Különösen, ha többszörszolgáltatás is kapcsolódik hozzá. Számos esetben hitelkártyával kombináltan lehet hozzájutni, ezért mindig meg kell győződni arról, hogy kizárólag áruhitelről vagy hibrid termékről van szó.

A PBT előtt lefolytatott eljárásokban a fogyasztók többsége indokolatlan díjtételnek tartotta az áruhitelhez kapcsolódó biztosítást, annak ellenére, hogy szerződéskötéskor maguk igényelték azt és aláírásukkal magukra nézve kötelezőnek fogadták el a szerződési feltételeket. Abban az esetben, ha hitelkártyával kombinált áruhitel havi törlesztőrészletével marad el a fogyasztó – és a szerződési feltételek lehetővé teszik -, akkor a bank a meg nem fizetett összeget a hitelkártya keretéből törleszti. Így arra a továbbiakban a hitelkártya tartozásra érvényes díjakat és kamatokat kell megfizetni. A részletfizetésből hátralévő törlesztőrészletek összege és kamatozása azonban továbbra is fix marad.

További nem várt kiadást jelenthet az éves kártyadíj, amelynek felszámítását – ha a konstrukció engedi – a pénzügyi szolgáltató a hitelkeret kihasználtságától tesz függővé vagy áruhitellel egybekötött igénylést határoz meg az elengedés feltételeként. A teljesített befizetés és a fennálló tartozás havonta a számlakivonat alapján ellenőrizhető.

Ügyelni kell arra is, hogy a befizetések pontosan, a szerződésben rögzített határidőig érkezzenek meg a pénzügyi szolgáltatóhoz. A fogyasztók körében kedvelt formája a fizetésnek a postai csekk. Amennyiben emellett döntünk, hosszabb átfutási idővel kell számolnunk a többi fizetési módhoz képest. A teljesítés napja a befizetett összeg beérkezésének napja és nem a postára adás időpontja lesz. A késedelmes teljesítés azonban a tartozás növekedéséhez vezet. Ezért, ha a befizetéshez szükséges csekket késedelmesen kapjuk meg, vagy csak később tudjuk feladni, abban az esetben érdemes más fizetési módot (például banki átutalás, csoportos beszedési megbízás) választani.

A kamat kivételes esetben kamatperióduson belül is változhat, amire például akkor kerülhet sor, ha a szerződés feltételeiben vagy a vállalt feltételek teljesítésének körülményeiben következik be változás. A szerződés megkötésekor több pénzügyi szolgáltató meghatározott feltételek teljesülése esetén kedvezményt biztosít a szerződő fogyasztó számára. Ez lehet kamatkedvezmény is, amelyet az adott konstrukciónál meghatározott kamatból vonnak le. Az engedmény megszerzése mellett annak megtartásának feltételeit is tartjuk szem előtt és legyünk tisztában az elvesztésének a következményeivel is. Például kiköthetik a felek meghatározott havi összeg jóváírását vagy az ügyfél munkabérének a hitelező banknál vezetett számlájára utalását.

Ha a későbbiek során nem teljesítjük ezeket a szerződésben rögzített feltételeket, akkor elveszíthetjük a kedvezőbb kamatot. Vagyis megemelkedhet a hitel kamata, ami nem minősül egyoldalú szerződésmódosításnak, hiszen a hitelszerződésben szerepel, hogy milyen negatív következményei vannak annak, ha az akciós feltételek nem teljesülnek. A szerződéses



feltétektől függően a kedvezmény elvesztése lehet átmeneti vagy végleges. Egyes esetekben visszakaphatjuk a kamat-kedvezményt, ha újra teljesítjük a feltételeket.

A fix kamat változását befolyásoló tényező lehet továbbá, ha teljesen vagy részben elmaradunk a részletek fizetésével, mert egy nem várt esemény (például egy nagyobb összegű, váratlan kiadás, tartós betegség, munkahely elvesztése, esetleg válás) miatt nehézséget jelent a határidőben és teljes összegben történő törlesztés. Ilyen esetben megoldást jelenthet a futamidő meghosszabbítása és a havi törlesztőrészek összegének szerződésben történő módosítása. Lehet, hogy éppen ellenkezőleg a hitel részben vagy teljes egészében történő megfizetésére van módunk a futamidő lejárta előtt.

A részleges előtörlesztéssel csökkenthető a hátralévő futamidő is. Vég törlesztésről abban az esetben beszélünk, ha a teljes fennálló tartozást egyösszegben kifizetjük a futamidő letelte előtt és kifejezetten nyilatkozunk a vég törlesztési szándék-ról. A szerződésmódosítás, legyen szó akár a futamidő meghosszabbításáról vagy éppen csökkentéséről, a kamatmérték módosítását is szükségessé teheti, valamint egyéb díjak és költségek felszámításával is együtt járhat.

*Mire figyeljünk még hitelfelvétel előtt?*

*Hitelfelvételi döntés előtt érdemes mérlegelni vagyoni, jövedelmi helyzetünket, megfontolni háztartásunk teherviselő-képességét, tájékozódni a különböző hiteltermékekről és azok feltételeiről, valamint az egyéb kapcsolódó költségekről. Ebben segítséget nyújtanak a Magyar Nemzeti Bank ingyenes alkalmazásai, mint például a [hitel és lízingtermékválasztó program](#), a [fogyasztóbarát lakáshitel kalkulátor](#) és a [háztartásiköltségvetés-kalkulátor](#).*

*Az utóbbihoz kapcsolódó internetes alkalmazás segít összevetni háztartásunk bevételeit a várható kiadásokkal. Mindezek segítségével képet kaphatunk arról, hogy mekkora összeget tudunk havonta megtakarítani, illetve a havi bevételből mekkora összeg fordítható törlesztőrészlet fizetésére. Az alkalmazás mindemellett hasznos kiadáscsökkentő és bevételnövelő tippeket is ad, ezáltal lehetőséget biztosít azok optimalizálására.*

## **CSOMORNÉ DR. LAJKÓ ILDIKÓ ERZSÉBET:** **Van kiút, ha elévült követelést fizettetnének meg velünk**

***Rengeteg téveszme és féligazság terjedt el a polgári jogi követelések elévüléséről. Megszűnik-e a tartozás az elévüléssel? Minden követelés öt év alatt évül el? Az elévült követelésre mégis megfizetett összeget vissza lehet követelni? Tegyük rendet a témában!***

A magánjogi követelések elévülése nem jelenti és nem eredményezi a követelés megszűnését. Az elévült követelés úgynevezett természetes kötelekmént tovább él. Az elévülés bekövetkezését követően önkéntes alapon teljesített fizetés nem követelhető vissza. Az adósok számára viszont mentőövet jelenthet, ha bebizonyosodik, hogy tartozásuk elévült, ugyanis az elévülés egy jogérvényesítési korlát. Főszabály szerint az elévült követelés bírósági úton nem kényszeríthető ki és nem hajtható végre. (A polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény *(új Ptk.)* ugyanakkor rögzíti, hogy maga a törvény eltérhet ettől a főszabálytól.)

Polgári per esetén a bíróság hivatalból nem vizsgálja egy követelés elévülését, ezért ennek bekövetkeztére az adósnak kell hivatkozni. Amennyiben a perben elévült követelést kívánnak az adóssal szemben érvényesíteni, elévülési kifogást szükséges benyújtania. Ha pedig fizetési meghagyás kibocsátását kéri az elévült tartozás kötelezettjével szemben, akkor a vonatkozó jogszabályi határidőn belül ellentmondással élhet, amelyben hivatkozhat a követelés elévülésére. Ha még nem indítottak bíróság előtti eljárást az elévült tartozás adósával szemben, és a követelés jogosultja bank vagy követeléskezelő, akkor az adós panaszt tehet azoknál. Ha ezt elutasítják, a fogyasztó kérelemmel fordulhat az MNB-n belül működő Pénzügyi Békéltető Testülethez (PBT).

A PBT előtt lefolytatott eljárásokban, amelyekben az ügyfél a követelés elévülésére hivatkozott, sok esetben a jogosult pénzügyi szolgáltató elismerte az elévülést, és a követelést lezárta rendszerében. Egyúttal nyilatkozott arról, hogy az ügyből eredően további igényt nem támaszt a fogyasztóval szemben. Végrehajtás alatt álló követelés esetén többször előfordult az is, hogy az elévülés elismerésével együtt a pénzügyi szolgáltató intézkedett a végrehajtás megszüntetéséről is.

Mit tehet az adós, ha végrehajtás alá vonnak egy követelést? Ha már jogerős, végrehajtható bírói határozat született az ügyben és ezután végrehajtási eljárás indult annak érvényesítésére, akkor csak a végrehajtási cselekmények és a tartozás közös megegyezéssel történő módosítása szakítja meg az elévülést.

Az adósnak – amennyiben véleménye szerint a követelés elévült – célszerű a végrehajtás megszüntetése iránti per indítását megelőzően a bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény (Vht.) 41. §-ban foglaltak szerint elévülésre hivatkozni a végrehajtótónál. Ha ezt megtette, a végrehajtó a bizonyítékra utalva felhívja a végrehajtást kérőt, hogy nyilatkozzon a követelés fennállásáról, egyúttal az adóstól felvett összegből a törvényben meghatározott összegeket fizesse be a megfelelő számlára, illetve a végrehajtónak. Ha a végrehajtást kérő az adós elévülésről szóló állítását elismeri, és a megjelölt összegeket megfizeti, akkor befejeződik a végrehajtási eljárás. Ha viszont a végrehajtást kérő vitatja az elévülést, akkor az adós pert indíthat a végrehajtás megszüntetésére.

Elterjedt tévedés, hogy minden polgári jogi követelés elévülésének ideje 5 év. Általánosságban ez valóban igaz, de ettől törvény vagy a felek írásbeli megállapodása (pl. szerződés) eltérhet. Így a szerződők akár rövidebb vagy hosszabb elévülési időt is rögzíthetnek írásban. Semmis viszont az elévülést kizáró megállapodás.

Vannak akár 5 évnél rövidebb elévülési idők. Ilyenek például a mobiltelefon vagy internet előfizetésekből származó tartozások, melyek 1 év alatt évülnek el, az áramszolgáltatási követelések elévülési ideje pedig 3 év. Maga a Ptk. is tartalmaz számos speciális elévülési időt. A fuvarozási szerződés alapján támasztható igények – a szándékosan vagy súlyos gondatlansággal okozott károk kivételével – például egy év alatt évülnek el, a veszélyes üzemi felelősségből eredő károkból származó igények tekintetében pedig az elévülési idő 3 év. A tulajdoni igények ugyanakkor nem évülnek el. A munkajogi igények általánosságban 3 év alatt évülnek el.

Bizonyos esetekben az elévülés ideje „nyugszik”, azaz gyakorlatilag meghosszabbodik. Ez csak abban az esetben áll fenn, ha a jogosult (menthető okból) nincs abban a helyzetben, hogy a követelést érvényesíteni tudja. Ilyen lehet például, ha a jogosult semmilyen információt nem tud beszerezni arról, hogy az adós halála után vannak-e a követelésnek örökösei, és ha igen, kik örökölték meg a tartozást.

Gyakori tévedés az is, hogy a fizetési felszólítás egyáltalán nem szakíthatja meg a követelés elévülését. Ehhez tisztázni kell, hogy az ügylet (jogviszony, szerződés), amelyből a követelés származik, az új Ptk. hatályba lépését (2014. március 15.) megelőzően keletkezett-e. Ha igen, akkor a polgári törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (régi Ptk.) rendelkezései szerint kell megítélni, hogy a követelés elévült-e, ha nem akkor az új Ptk. szerint.

A régi Ptk. a fizetési felszólítást elévülést megszakító tényként rögzítette. Így, ha a fenti időpontot megelőzően létrejött szerződésből eredő tartozás miatt kap (elévülési időn belül) fizetési felszólítást az adós, akkor a felszólítás megszakítja az elévülést. Ennek az a következménye, hogy az elévülési idő újból kezdődik.

Bár az új Ptk. szerint a fizetési felszólításnak – a hatályba lépését követően kötött szerződések kapcsán – tényleg nincs elévülést megszakító joghatása, vannak más tények, melyek megszakítják az elévülést. Ilyen a tartozás elismerése, az adott kötelezettség közös megegyezéssel történő módosítása, az egyezség, a követelés bírósági eljárásban való érvényesítése, ha a bíróság az eljárást befejező jogerős érdemi határozatot hozott (ugyanazt eredményezi a jogerős fizetési meghagyás is), illetve, ha a követelést csőd eljárásban bejelentették.

Megeshet, hogy a főköveteléshez egyéb, attól függő mellékkövetelések is társultak (ilyen lehet például a kamat vagy költség). A régi és az új Ptk. is tartalmazza, hogy a főkövetelés elévülésével együtt az utóbbiak is elévülnek. Ha viszont egy mellékkövetelés elévül, az nem érinti a főkövetelés elévülését. S hogy hat a követelés biztosítékára az elévülés? Az új Ptk. rögzíti, hogy megszűnik a zálogjog, ha a zálogjoggal biztosított követelés elévült, s azt is, hogy az elévült követelés kezesével szemben a követelést bírósági úton nem lehet érvényesíteni.

Összefoglalva mindezt, ezekre figyeljen az adós, ha régi tartozást követelnek tőle:

- Ellenőrizze, hogy az adott jogviszonyból eredő követelés hány év alatt évül el;
- Nézze meg, hogy mikor keletkezett a szerződés, amelyből a tartozás ered. Ha ugyanis az 2014. március 15. előtt jött létre, akkor az elévülésre a régi Ptk. irányadó. Ebben az esetben a kötelezett részére – elévülési időn belül – megküldött fizetési felszólítás (is) megszakítja az elévülést;
- Nézze meg, hogy felmerül-e valamely elévülést megszakító körülmény;
- Ha minden szükséges információ rendelkezésre áll, gondolja át, hogy a követelés elévült-e vagy nem;
- Legyen tisztában vele, hogy ha már kifizette a régi tartozását, és később derül ki, hogy az már elévült volt a teljesítés időpontjában, nem követelheti vissza az összeget;
- Ha bírósági úton érvényesítik vele szemben az elévült követelést, akkor – mivel a bíróság nem vizsgálja hivatalból az elévülést – célszerű minden esetben hivatkozni az elévülésre (per indulása esetén elévülési kifogás benyújtásával, fizetési meghagyás kibocsátása iránti eljárásban ellentmondásban hivatkozva az elévülésre);
- Ha a pénzügyi fogyasztói szerződést érintő jogvitáról van szó, s az elévült követelés jogosultjaként a pénzügyi szolgáltató még nem fordult bírósághoz, de például felszólító levelet küld, akkor tegyen panaszt nála. Ha ezt elutasítja, vagy nem ad egyértelmű választ a követelés elévüléséről, forduljon az elévülés elismerése, és az ügy lezárása érdekében a PBT-hez.

## **DR. CSERÉPI JUDIT: Mire figyeljünk az online kereskedési platformoknál?**

***Valószínűleg mindenki vágyik rá, hogy több pénze legyen. A mindennapi takarékoskodáson túl mindig kérdés az is, hogy hogyan lehet kisebb-nagyobb vagyona szert tenni. Számos olyan cikkel lehet találkozni az interneten vagy a közösségi médiában, amelyben sikeres emberek mesélik el meggazdagodásuk történetét. Akár egy linket is találhatunk mellette egy olyan befektetéshez, ami a várva várt gazdagság kapujának kulcsát kínálja: néhány tízezer forint befektetésével rövid idő alatt nagy hasznot ígér. Az ilyen online kereskedési platformok azonban nemcsak a nyereség ígérését hordozzák, de számos kockázatot is.***

Az online kereskedési platformok az utóbbi időben gombamód megszorodtak. Sok bel- és külföldi szolgáltató kínál lehetőséget arra, hogy felületükön olyanok is próbára tegyék magukat például a FOREX és kriptó-piacon, akik korábban nem merték. Mivel az átlagfogyasztó általában a nehezen megspórolt pénzt szeretné befektetni, mindenképpen szükséges előtte megismernie a platformot és a kínált lehetőséget.

A Magyar Nemzeti Bank honlapján számos jó tanács és figyelmeztetés olvasható az ilyen ügyletekre vonatkozóan. A befektetés mögött álló cégről, a szerződési feltételekről, a kereskedési szabályokról is fontos tájékozódni, hogy ne érje később meglepetés az embert. Azt is figyelembe kell venni, hogy a magas megtérülést ígérő ügyletek általában magasabb, sokszor jelentős kockázattal is járnak. Azt sem árt tudni, hogy az adott platformot külföldi vagy belföldi cég üzemelteti, hiszen egy esetleges pénzügyi fogyasztói jogvita esetén az MNB által felügyelt céggel szemben eljárhat az MNB mellett működő Pénzügyi Békéltető Testület (PBT), azonban külföldi cég esetén előfordulhat, hogy nem.

A PBT csupán olyan külföldi pénzügyi szolgáltatóval szemben járhat el, amely az Európai Gazdasági Térség (EGT) egyik tagállamában rendelkezik székhellyel, illetve, ha úgy nyilatkozik, hogy a PBT eljárásának és kötelezést tartalmazó határozatának aláveti magát. Amennyiben az adott pénzügyi szolgáltató erről felhívás ellenére nem nyilatkozik, vagy nem veti alá magát az eljárásnak, akkor a PBT nem tudja lefolytatni az eljárást, és a kérelmet el kell utasítania. Ilyenkor az EGT-n belül a megfelelő [FIN NET](#) tag testülethez fordulhat az ügyfél kérelmével, vagy ügye áttételét kérheti.

A FIN NET egy olyan, az EGT-n belüli alternatív vitarendezési fórumokat összefogó hálózat, amelynek a PBT is tagja. A hálózat tagjai egymással együttműködve próbálják meg a határon átnyúló vitákat kezelni. Ha a panaszolt pénzügyi szolgáltató nem rendelkezik az EGT-n belül székhellyel, telephellyel, akkor sajnos a PBT nem rendelkezik hatáskörrel az eljárásra és valószínűleg egyik FIN NET tag sem.

Annak ellenére, hogy nagyon sok cég legálisan nyújt szolgáltatást az online platformokon, elszaporodtak olyanok is, amelyek csak másolják a legálisan működő online kereskedési szolgáltatók honlapjait azt a téves képzetet keltve, hogy a fogyasztó egy ismert cég honlapján adja meg az adatait és „kereskedik”. Holott egy csaló honlapon teszi meg mindezt. Néhány online kereskedési platformok viszont nem is törekszik arra, hogy legális szolgáltatónak nézzen ki, hanem valósnak látszó csaló platformot hoz létre.

E csalások közös tulajdonsága, hogy ezek a platformok nincsenek kapcsolatban tényleges piacokkal, nem igazi, hanem álműveket, álinformációkat jelenítenek meg. Azt a látszatot keltik a fogyasztóban, hogy ténylegesen befekteti a pénzét, látja a grafikonokat és befektetéseit online fiókjában. A korábbi látszólag nagyon „sikeres befektetések” miatt egyre nagyobb összegek befektetésére érez késztetést az ügyfél. Sok esetben e cégek képviselői akár még telefonon, e-mailben vagy más egyéb online kommunikációs csatornákon keresztül további pénzeszközök átadására is biztatják a gyanútlan befektetőt. Vannak olyan esetek, amikor évekig nem veszi észre a fogyasztó, hogy csaló oldalon regisztrált és fektetett be.

Az áldozatok általában akkor fognak gyanút, amikor megpróbálják kivenni a pénzüket. Először ez csak problémásnak fog tűnni, végül pedig egyáltalán nem fog sikerülni. Ekkor szembesülnek azzal, hogy csalás áldozatai lettek. Megpróbálnak az online kereskedési platformot üzemeltető céghez fordulni, ami legtöbbször azért fullad kudarcba, mert nem is lehet azonosítani a platform mögött álló céget, vagy pedig az offshore működtetésű, és teljességgel elérhetetlen. A csaló cég ellen általában rendőrségi feljelentést tesznek az áldozatok.

Mivel az adott online kereskedési platformra általában átutalással vagy bankkártyás tranzakcióval töltötték fel pénzt, nem maradt más hátra számukra, mint egy pénzforgalmi szolgáltatóhoz fordulni. A PBT-hez benyújtott kérelmek tapasztalatai alapján a fogyasztók egy része ilyenkor vagy a saját bankjához fordul jogorvoslatért, vagy pedig az egyes utalásokat, bankkártyás tranzakciókat fogadó bankhoz, vagyis a tranzakciók kedvezményezettjének bankjához. A kérelmezők ilyenkor a saját vagy a kedvezményezett bankjának felelősségét keresik abban, hogy csalás áldozataivá váltak. Álláspontjuk szerint a bankoknak tudniuk kellett volna, hogy csalók számlájára kerülnek az átutalt vagy bankkártyás tranzakcióval teljesített összegek.

Ha a kedvezményezett bankja ellen indítják meg az eljárást, a PBT sajnálatos módon nem is tud eljárni, hiszen ezekben az esetekben nincsen pénzügyi fogyasztói jogviszony a kereskedő bankja, illetve a kérelmező között. Jellemző, hogy a sok tranzakció nem is a platform, hanem több cég bankszámláján vagy akár magánszemélyek bankszámláján kötött ki anélkül, hogy a „befektető” ezt észlelte volna.

A saját bankszámláját vezető pénzügyi szolgáltatóval szemben is nehézségekbe ütközik az érdemi jogorvoslat, hiszen ezeket a tranzakciókat szinte minden esetben maga a kérelmező kezdeményezte, akarta és hagyta jóvá. Csak utólag, akár évekkel később gondolta meg magát, miután rájött arra, hogy csalás áldozatává vált. Ekkor már nem igazán van esélye annak, hogy ilyen módon visszaszerezze a pénzét. Ezeknél az eseteknél – ahogy valamennyi pénzügyi ügyletnél is – ezért fontos a későbbi kármentés helyett a tájékozódás, megelőzés.

Mit tehetünk a megelőzés érdekében? Szánjunk időt a platform szolgáltatójának megismerésére mielőtt üzleti kapcsolatba lépnénk vele. Fontos, hogy megnézzük, hogy a belföldi szolgáltató rendelkezik-e az MNB engedélyével, a külföldi szolgáltató pedig az illetékes felügyeleti engedéllyel. Annak is nézzünk utána, hogy külföldi felügyelet és az MNB honlapján található-e adott céggel szemben figyelmeztetések. Legyünk tisztában azzal, hogy ha nagy hasznot ígér egy befektetés, akkor azzal akár nagy veszteséget is szenvedhetünk! Minden esetben előre olvassuk el a szerződéses feltételeket és a kereskedési szabályzatokat.

Legyünk tisztában azzal is, hogy hol lehet kezdeményezni panaszeljárást, illetve annak sikertelensége esetén mely alternatív vitarendezési fórumhoz vagy felügyeleti szervhez fordulhatunk. Ez utóbbi kifejezetten külföldi pénzügyi szolgáltatók esetén fontos. Semmiképpen ne adjuk meg kártaadatainkat, ne töltsünk le elektronikai eszközeinkre távoli elérést biztosító

szoftvereket. Átutaláskor vagy bankkártyás tranzakciónál figyeljünk arra, hogy ki a kedvezményezett. Legyen gyanús, ha ismeretlen személy vagy cég számlájára kérnek utalást, vagy ha a tranzakciót jóváhagyó kódot tartalmazó SMS-ben a tranzakcióhoz nem köthető kedvezményezett neve vagy tranzakció típus szerepel.

Érdemes a hivatalos, felügyeleti honlapokon kívül az interneten is rákeresni az adott szolgáltatásra, szolgáltatóra. Hasznos információkat szerezhetünk például fórumokon, egyéb weboldalakon, egyéni tapasztalatokat, véleményeket keresve. Ha mindenképpen az online kereskedési platformokat választjuk, akkor feltétlenül megbízható céget keressünk. Ne kerülhessenek bűnözők kezébe a hosszú évek alatt összegyűjtött megtakarítások, a nyugdíjas évekre összekuporgatott pénzek.

## **SZABÓ PÉTER:** **Tanácsok időseknek; a pénzügyeink nem mennek nyugdíjba**

***Gyorsuló tempóban jelennek meg új pénzügyi termékek, köztük az elsősorban – vagy kizárólag – a digitális úton elérhető szolgáltatások. Mindenki számára kihívás ezekkel lépést tartani, mindent tudni és érteni, s igaz ez az idősebb, nyugdíjas korosztály tagjaira is. Cikkünkben a Pénzügyi Békéltető Testület tapasztalatai alapján kívánjuk felhívni a figyelmet a 65 év feletti korosztályba tartozók sajátos pénzügyi problémáira és az ezekkel kapcsolatos megoldási lehetőségekre.***

Egy új pénzügyi termék, szolgáltatás megjelenésekor fejtörést okozhat az igénybevétel módja, a feltételek értelmezése és annak működése. Időskorban sokaknak ennek kapcsán segítségre is szükségük lehet. A Magyar Nemzeti Bank elvárásokat fogalmazott meg a pénzügyi szolgáltatók felé arról, hogy idősebb ügyfeleik részére miként nyújthatnak pénzügyi szolgáltatásokat. Egyes bankok ennek nyomán úgynevezett nyugdíjas számlacsomagokat is kínálnak. Az idős fogyasztó és a pénzügyi szolgáltató között kialakult jogvitában pedig a Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) nyújt ingyenes segítséget.

Utóbbi szolgáltatásait nagy arányban veszik igénybe korosabb honfitársaink, ami valószínűsíti, hogy nekik több a pénzügyi problémája, mint gondolnánk. Egyes, még aktív tagjai a kellő időt is rá tudják szánni a megoldás keresésére. Ha például egy nehezebb anyagi helyzetbe került idős adósnak hiteltörlesztési nehézsége adódik, fizetéskönnyítési vagy méltányossági kérelemmel fordulhat bankjához. Kérelmének elutasítása esetén pedig a PBT eljárását kezdeményezheti.

Ha hitelügyleteken túlmenően egyéb banki szolgáltatásokkal, biztosítókkal kialakult vitás ügyekkel kapcsolatban is kezdeményezhetik az idős emberek – vagy meghatalmazásuk alapján hozzátartozóik, más képviselőik – a PBT eljárását. Ennek minden esetben előfeltétele a panasz előzetes benyújtása a pénzügyi szolgáltatóhoz. A PBT a jogszabály alapján csak eredménytelen panaszeljárást követően segíthet az érintetteknek a megoldás keresésében. Eljárásának elsődleges célja, hogy egyezséggel záruljon a pénzügyi fogyasztói jogvita.

Az elmúlt három évben hitel- és pénzkölcsönnyújtás pénzügyi szolgáltatással kapcsolatban fordultak legtöbbször a nyugdíjasok a PBT-hez. Ezen belül személyi kölcsön, ingatlan jelzáloghitel, gépjárműhitel, lakás célú jelzáloghitel, szabad felhasználású jelzáloghitel, folyószámlahitel és áruhitel volt az, ami miatt a jogvita keletkezett. Nem életbiztosításokon belül a tűz- és egyéb vagyoni kár, valamint a kötelező gépjárműfelelősség-biztosítás adott okot a jogvitákra legtöbbször. Pénzforgalmi szolgáltatással összefüggésben a fizetési számla, a hitelkártya és a betéti kártya probléma fordult elő a leggyakrabban. Az életbiztosítások területén a hagyományos életbiztosítással, a befektetési egységekhez kötött életbiztosítással és a nyugdíjbiztosításokkal volt a legtöbb megoldandó probléma. Azon nyugdíjasok körében, akik befektetési tevékenységet is folytatnak, ugyan nem sokszor, de a befektetési megbízások adásával és a befektetési tanácsadással kapcsolatban fordult elő vita.

Az adathalászat fokozottan veszélyezteti az idősebbeket, akik egy része az informatikai ismereteket, készségeket nem fiatalon sajátították el. Nem lehet elégszer hangsúlyozni (és erre hívjuk fel idősebb hozzátartozóink figyelmét is), hogy soha ne adjuk meg bizalmas adatainkat (belépési azonosítót, jelszót, PIN kódot) telefonon, e-mailben, SMS-ben bejelentkező – magukat banki munkatársnak kiadó – csalóknak. De honnan ismerhető fel a csalárd szándék, hiszen a csalók gyakran banki ügyfélszolgálat nevében fellépve, legtöbbször fenyegetettséget érzékeltetve vagy veszélyt kilátásba helyezve próbálják megszerezni azokat a titkos adatainkat, melyekkel visszaélést követhetnek el? A válasz: soha ne hagyjunk jóvá olyan tranzakciót, amit nem kezdeményeztünk. Érdemes tájékozódni a bankunknál a lehetséges kockázatmérséklési lehetőségekről, az elfogadott kommunikációs csatornákról, azok jellegzetességeiről.



Egyes pénzügyi termékek nem megfelelő, célszerűtlen használata is komoly gondokat okozhat. Például a hitelkártya nem tévesztendő össze a fizetési számlához kapcsolt és annak egyenlege, esetleg az ahhoz tartozó folyószámlahitelkeret terhére használható betéti kártyával. A hitelkártyával is lehet ugyan az ATM-ből készpénzt felvenni, de az rendkívül költséges. Minden pénzügyi termékkel kapcsolatban nagyon fontos a szerződéses kikötések megismerése, az általános szerződési feltételek áttanulmányozása, értelmezése, szükség esetén segítség kérése. Bármilyen pénzügyi témáról is legyen szó, személyre szabott ingyenes tanácsadás kérhető a Magyar Nemzeti Bank partnereként működő, s minden megyeszékhelyen elérhető Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózatnál.

Van néhány olyan, a biztosításokkal összefüggő speciális probléma, mely elsődlegesen a szépkorúakat érinti. Például baleset-, betegség- és utasbiztosításoknál a kockázatviselés kezdete előtt már meglévő betegségekkel kapcsolatos káresemények kizárhatók a kockázatviselés köréből. Mit jelent ez a gyakorlatban? Idős korban gyakran előforduló betegség a magas vérnyomás, a szív- és érrendszeri betegség, a cukorbetegség. Amennyiben a biztosítottnál például a vérnyomás betegséget korábban már diagnosztizáltak, úgy a biztosító nagy valószínűséggel nem fog szolgáltatást nyújtani az esetlegesen felmerülő szív- és érrendszeri betegségekkel kapcsolatban (stroke, szívinfarktus stb.). Utasbiztosításoknál hasonló a helyzet, vagyis olyan betegségekre útlemondási szolgáltatást, illetve az utazás során bekövetkezett megbetegedéssel kapcsolatos szolgáltatást nem fog nyújtani a biztosító, amelyet már a kockázatviselés kezdete előtt diagnosztizáltak, s azzal kapcsolatban kezelésben részesült a beteg.

Nyugdíjbiztosításokkal kapcsolatban a nyugdíjba menetelkor gyakran felmerülő téma, hogy eredetileg, a szerződéskötéskor az ügyfél elmondása szerint szóban azt a tájékoztatást kapta, hogy a biztosítási szolgáltatást nyugdíjba vonulást követően egy összegben veheti majd fel. A vonatkozó jogszabályi rendelkezések szerint azonban, amennyiben a szerződésre vonatkozó ajánlat aláírásától a biztosító által történő teljesítésig 10 év még nem telt el, úgy a biztosító a kifizetést legalább a 10. év végéig tartó járadékszolgáltatás formájában nyújtja. Érdemes a biztosítási szerződés megkötésénél arra is figyelni, hogy a biztosított életkora vonatkozásában gyakran limitet határoznak meg a szerződéses feltételekben.

A lakásbiztosítások kapcsán olykor előfordul, hogy a nyugdíjasok hosszabb vagy rövidebb időre hozzátartozójukhoz költöznek például egy kórházi kezelést követő időszakban, vagy télen a fűtési költségek csökkentése céljából. Amennyiben viszont az általuk biztosított ingatlan nem állandóan lakott, de lakottként biztosították, úgy a biztosító nagy valószínűséggel nem fog szolgáltatást nyújtani olyan kár esetén, mely lakottság esetén megelőzhető vagy csökkenthető lett volna. Célszerű lehet hosszabb távollét esetén ezért kérni a lakásbiztosítás módosítását, s azt magasabb biztosítási díj mellett nem lakottként biztosítani.

Befektetési ügyekkel kapcsolatban gyakori, hogy az idős ember befektetésének igénybevételekor, a pénz kivonása során ébred rá arra, hogy nem pontosan olyan típusú ügyletet kötött, mint amelyet szándékozott. Például túlzott kockázatot vállalt és veszteséget szenvedett, vagy akár a biztosnak, alacsony kockázatúnak hitt befektetésről utólag derül ki, hogy a piaci környezet változásának erősen kitétt a hozam. Befektetések kapcsán különösen fontos a tájékozódás. Bizonyos helyzetekben már nem a nyereség maximalizálása, hanem a veszteségek minimalizálása lehet a reális cél (például a mostani háborús környezet, annak hatásai, amire pár évvel ezelőtt senki sem gondolhatott). Kritikus helyzetekben fontos a józanság megőrzése, a kialakult helyzet reális értékelése, akár tanácsadó igénybevétele, de akkor is a végső döntés joga és a felelősség a befektetőé.

## **DR. RÓZSAVÖLGYI ORSOLYA: Levelet küldött a követeléskezelő, mit tegyék?**

***Sokan megijednek, ha postán megkeresi őket egy követeléskezelő, főleg, ha egy elfelejtett, netán ismeretlennek tűnő tartozás megfizetésére szólít fel. Mi a teendő e levéllel, kivel lehet egyeztetni? Mi lesz akkor, ha nem tudunk törleszteni? Milyen lehetőségeink vannak és mit tegyünk, hogy ne rontsunk tovább a helyzeten?***

Az MNB-belül működő Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) tapasztalatai azt mutatják, hogy érdemes már az elején komolyan venni a megkeresést és utánajárni a dolognak. Ne tegyék félre a levelet, mert azzal csak rontunk a helyzeten! Több esetben fordultak a PBT-hez olyan adósok, akik bár megkapták az engedményezési értesítőt (vagyis azt az üzenetet, hogy a korábbi hitelező pénzügyi intézménytől a követeléskezelőre szállt át a tartozásunk), majd a fizetési felszólítást, mégsem foglalkoztak ügyükkel. Idővel aztán – mivel további levelet nem kaptak – megnyugodtak, és azt hitték: a tartozás rendeződött, esetleg tévedés történt.

Sajnos a valóságban adósságuk ezalatt is növekedett, amivel csak akkor szembesültek, amikor később újra megkereste őket a követeléskezelő. Fontos tudni ugyanakkor, hogy a követeléskezelők felé az MNB 2019-ben ajánlást adott ki, melyben (több területet is érintően) elvárásokat fogalmazott meg. Azt például, hogy 2020-tól a mindenkori minimálbér összegét meghaladó követelések esetén, a követeléskezelő évente legalább egyszer egyértelmű, közérthető és teljes körű tájékoztatást küldjön az adós részére, egyebek közt tartozása összegéről.

De mit kell tennie az adósnak? Akár az említett éves rendszeres tájékoztatásról, akár egy engedményezési értesítésről vagy fizetési felszólításról van szó, az első lépés, hogy a levelet alaposan olvassuk el, és azonosítsuk, hogy milyen szerződésünkről van szó. Keressük elő az ügyre vonatkozó korábbi iratainkat, és gondoljuk végig, hogy mik történtek a szerződésünkkel. Kaptunk-e például korábban felmondásról értesítést, vagy úgy tudtuk, hogy a tartozást rendeztük? Ez utóbbival kapcsolatban van-e bármiféle dokumentumunk? Mulasztottunk-e valamit? Esetleg egy olyan tartozásunk bukkant most elő, amiről megfeledkeztünk?

A kérdésekre adott válaszok alapján két lehetőségünk van. Vitatjuk a tartozást vagy elfogadjuk azt, és megfizetjük. Ha a tartozással egyetértünk, akkor gondoljuk végig, hogy anyagi, jövedelmi lehetőségeink alapján hogyan tudjuk rendezni azt. Egy összegben meg tudjuk-e fizetni a követelést, vagy kizárólag a részletfizetés jöhet szóba? Van-e lehetőségünk akár azonnal, akár egy belátható időn belül a teljes tartozás, vagy egy nagyobb összeg megfizetésére? Havonta milyen mértékű részletet tudunk biztonsággal vállalni és mennyi ideig? Milyen méltányolható körülményeink vannak?

Ha a tartozással nem értünk egyet, akkor fontoljuk meg, hogy pontosan mit is kívánunk vitatni és álláspontunkat mivel tudjuk alátámasztani. A követelést vitathatjuk a jogalap és/vagy az összegszerűség kapcsán. Vizsgáljuk tehát meg a közölt összeget, és döntsük el, hogy egyáltalán nem értünk egyet a tartozással vagy csupán annak mértékét vitatjuk. Sokan azért vitatják, hogy egyáltalán lenne tartozásuk, mert a követeléskezelőre történő engedményezéshez nem járultak hozzá. Téves az vélekedés, hogy a követelés engedményezéséhez az adós hozzájárulására van szükség. Ez nem így van, a követelés ettől függetlenül fennáll, érvényesíthető.

A fentiekkel párhuzamosan érdemes a követeléskezelő honlapját is felkeresni, és megismerni az ott található hasznos információkat, legyen szó akár a panaszkezelési szabályzatról, akár a fogyasztói ügyintézéshez szükséges formanyomtatványokról. Különösen hasznos lehet áttanulmányozni a weblapon – amennyiben van – a „Gyakran ismételt kérdések” rovatot.

Második lépésként feltétlenül lépünk kapcsolatba – személyesen, telefonon vagy akár levélben – a követeléskezelővel. Ennek során mindenképp kérdezzünk rá, hogy hol tart az ügyünk, például a követeléskezelő kezdeményezte-e már a fizetési meghagyás kibocsátását, vagy végrehajtási eljárás megindítását. Érdeklődjünk a lehetőségeinkről is, azaz arról, hogy a követeléskezelő tud-e részünkre bármilyen kedvezményt, részletfizetést, elengedést, kamatmérséklést stb. biztosítani. Akár már ennek során előterjeszhetjük a számunkra elfogadható tartozásrendezési tervet. Célszerű ennek keretében ismertetni azokat a méltányolható körülményeket (pl.: jövedelmi helyzetünk, egyéb tartozásaink, eltartott kiskorúak száma, állandó kiadásaink stb.) aminek a figyelembevételét kérjük. Arra is kérdezzünk rá, hogy szükséges-e benyújtanunk igazolásokat ezzel kapcsolatban.

Ha a tartozást vitatjuk, akkor ismertessük ennek okát. Összegszerűség vitatása esetén pontosan jelöljük meg, hogy melyik tétellel milyen okból nem értünk egyet. Kerüljük itt az általános megfogalmazásokat, mint például *„azért nem értek vele egyet, mert soknak tartom”, „már nagyon sokat fizettem, ennyi biztos nem lehet”, vagy „amit felvettem, már háromszor visszafizettem”*. Ha nem tudjuk, hogy hogyan növekedett meg a tartozás vagy bizonytalanok vagyunk a tartozás egyes részeit illetően, kérjük a tartozás alakulásáról kimutatást.

A korábban említett követeléskezelői MNB-ajánlás szerint a követeléskezelő a rendszeres tájékoztatáson túl az adós kérésére – a kérelem átvételétől vagy a kérés adós általi jelzésétől számított 30 napon belül – tájékoztatást nyújt a követeléskezelési folyamat állásáról. Így különösen a lehetséges további lépésekről, a követelés aktuális összegéről és a tájékoztatásokban megküldött összegek alapjául szolgáló analitikus kimutatásról. A tájékoztatást egy alkalommal díj- és költségmentesen kell megküldeni az ügyfél részére. Amennyiben esetleg nincsenek meg nekünk a szerződés iratai, kérjük azok megküldését is.

Érdemes ennek kapcsán végig gondolni azt is, hogy a szerződésben van-e adóstárs, kezes, vagy zálogkötelezett. Ha adóstárs is érintett a tartozás kapcsán, vegyük fel vele is a kapcsolatot, hiszen a tartozás csökkenése, növekedése őt is érinti.

Amennyiben mi magunk vagyunk kezesek vagy zálogkötelezettek, mindenképpen keressük meg az adóst. Célszerű ilyen esetekben közösen egyeztetni a követeléskezelővel.

Ha megállapodásra jutottunk a követeléskezelővel, a harmadik lépés, hogy tartsuk magunkat az egyezséghez és teljesítsük az annak kapcsán vállalt befizetéseket. Ha esetleg a körülményeinkben olyan változás történik, ami megnehezíti a teljesítést, akkor ezt is jelezzük. Mindenki életében történhetnek olyan váratlan események (pl. haláleset, munkahely elvesztése stb.) aminek következtében a megélhetése veszélybe kerül.

A kommunikáció azonban ilyen esetben nagyon fontos: mindenképp jelezzük, hogy nem a fizetési szándékunk szűnt meg, hanem a körülményeink változtak, és igyekezzünk a követeléskezelővel közösen megoldást keresni a problémára. Ennek kapcsán kérhetjük, hogy a felmerült részletek megfizetésére további haladékot adjon a követeléskezelő, de a részletek átmeneti csökkentése is megoldást jelenthet, sőt, akár a teljes tartozásrendezési megállapodás újra ütemezése sem elképzelhetetlen.

Ha a megállapodást teljesítettük, akkor negyedik lépésként feltétlenül őrizzük meg az ügylet lezárásáról szóló tájékoztatást, amely arról szól, hogy velünk szemben az adott szerződés kapcsán nincs további követelése a követeléskezelőnek. Jó, ha tudjuk, hogy az MNB azt is elvárja a követeléskezelőtől, hogy a teljes tartozás rendezését követő 30 napon belül egyértelmű, közérthető és teljes körű tájékoztatást küldjön erről az adósok részére. Ha e tájékoztatás valamiért elmaradna, minden esetben írásban kérjük annak megküldését.

Amennyiben pedig nem jutottunk megállapodásra a követeléskezelővel – akár azért, mert a tartozás jogossága, akár annak teljesítése kapcsán nincs érdemi elmozdulás egyik fél részéről sem – akkor a PBT-hez fordulhatunk ügyünkkel. Míg az első esetben egy általános eljárás keretében van lehetőség a tartozás PBT előtti vitatására (amennyiben az ügyben még nincs jogerős ítélet, fizetési meghagyás vagy folyamatban lévő per), addig a második esetben csak méltányossági eljárás keretében, kizárólag a tartozás rendezése érdekében tudnak a felek egyeztetni. Utóbbi esetben viszont az egyeztetésnek nem akadályja sem a fizetési meghagyásos, sem pedig a peres vagy végrehajtási eljárás, viszont a tartozás érdemi vizsgálatára sem kerülhet sor. Ilyenkor ugyanis csak méltányosságból, a követeléskezelő által mérlegelt szempontok alapján csökkenhet, esetleg szűnhet meg tartozásunk. Közös azonban mind a két esetben, hogy a PBT elsődleges célja, hogy egyezséget hozzon létre a felek között.

## DR. TARPAI LAJOS TAMÁS:

### Hogyan akadályozzuk meg a bankszámlánkkal vagy bankkártyánkkal történő visszaélést?

*A jogosulatlan fizetési műveletek kapcsán egy dologgal mindenképpen szembe kell nézni: a visszaélések eddig ismert változatai minden esetben az ügyfeleket célozzák meg. Az általuk kiszolgáltatók adatai, információk és hozzáférések teszik lehetővé, hogy a csalások eredményesek legyenek. A célzott támadások különböző formákban jelenhetnek meg, mint például SMS, e-mail, WhatsApp, telefonhívások, hirdetések vagy éppen hamis banki oldalként. Előbb vagy utóbb várhatóan mindenki találkozni fog a bizalmas adatainak megszerzésére irányuló kísérlettel. Érdemes tehát erre felkészülni. A Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) tapasztalatai azt mutatják, hogy az ügyfelek sokat tehetnek azért, hogy ez a rémálom lehetőleg sohase következzen be.*

### Pár ezer forintos vásárlásból milliós kár

A megszokás, a rohanó világ elaltatja az ügyfelek figyelmét, a csalók pedig pontosan ezt használják ki. A kis összegű szállítási költség vagy éppen a szokásosnak mondható közüzemi számla megfizetésekor például az ügyfelek rutinból járnak el: megadják a bankkártya adataikat a felületen, illetve az SMS-ben érkező internetes vásárlás jóváhagyó kódját. A megszokás, esetleg a túl korai vagy késői időpont miatt nem gondolják végig van-e folyamatban rendelésük, esetleg fizetendő közüzemi számlájuk.

Előfordul, hogy a sikertelen vásárlás oka, hogy nem a bankkártyás vásárlás jóváhagyó kódja szerepel az ügyfélhez érkezett SMS-ben, hanem egy új eszköz aktiváló kódja. A csalóknak már ennyi adat elegendő lehet, hogy az ügyfél bankkártyáját digitalizálják a saját telefonjukra letöltött mobilfizetési (pl. Apple Pay, Google Pay) szolgáltatásba, majd azzal vásárlásokat

hajtsanak végre a világ egy távoli pontján. Így egy látszólag 1499 Ft-os sikertelen bankkártyás műveletből több milliós nagyságrendű kár lehet.

A mindennapi, rutinos netbanki belépés is tartogathat veszélyeket. Például az ügyfelek legtöbbször egy internetes keresőbe írják be a bankjuk nevét és a felhozott találatokból, rendszerint az első kiválasztott oldalon kísérelnek meg netbanki belépést. Az internetes keresőből, e-mailben vagy egyéb üzenetben kapott linkről megnyitott honlapok azonban veszélyesek lehetnek! Csak a bank által meghatározott módon, az elérési útvonalat közvetlenül beírva szabad megnyitni a netbanki felületet.

Számos esetben fordult elő, hogy az ügyfelek az említett netbanki felületeken kezdeményeztek belépést és rutinból adták meg az SMS-ben kapott kódot azon a bűnözők által kialakított áloldalon. Ez az üzenet azonban nem a netbanki belépés kódját, hanem a bank mobilalkalmazásának regisztrációs kódját vagy éppen a QR alapú belépés jóváhagyásának, esetleg az átutalási limit módosításának a kódját tartalmazta. Az ügyfelek legtöbbször a sikertelen próbálkozások – azaz az egymás után érkező kódok rutinszerű kiadása – után feladták a belépésre tett kísérleteket. Ezzel párhuzamosan azonban a csalók a megszerzett adatokkal, az ügyfél bankszámlájához kapcsolódóan mobilalkalmazást telepítettek a saját telefonjukra. Így a már megemelt limit mellett, jóváhagyás nélkül számos nagyszámú fizetési műveletet végeztek el.

### Csalók és szemfényvesztők

Fontos tudni, hogy az online világban kapott hitelesítő adatok és kódok azonosítják az ügyfeleket a bankok részére. A többlépcsős hitelesítéseket (például SMS-ben kapott kódok, mobilalkalmazásban történő hitelesítés) a banki műveletek biztonságának növelése érdekében vezették be. A bankok ezáltal tudják ellenőrizni, hogy a fizetési műveletet valóban a számlatulajdonos kezdeményezte. Nagyon fontos, hogy az ügyfelek a saját adataik felhasználásával körültekintően járjanak el, hiszen minden egyes adat kiadásával gyengítik a biztonságukat jelentő védelmi vonalat. Olyan ez, mintha az ügyfél először csak a lakásába engedné be a csalót, aztán megmutatná neki a széfet, megadná a kódját, majd illedelmesen elfordulna, hogy a bűnöző szabad kezet kapjon a fosztogatáshoz.

A fenti példák rámutatnak arra, hogy ha az ügyfél a kapott SMS tartalmát valamilyen okból nem tudja értelmezni, akkor érdemes felhívnia a bankját, egyeztetni az üzenet tartalmát és általa végzett tevékenységet. Inkább kételkedjünk, mint hogy utólag szaladjunk a pénzünk után!

A csalók nemcsak üzenetekkel, hanem telefonhívásokkal is próbálják megszerezni a jelszót és kártyadatainkat. Tipikus példa, amikor az adathalász hívás során megpróbálják elhitetni velünk, hogy ténylegesen egy banki alkalmazottal beszélünk, és egy pénzügyi tranzakció során fellépett hiba vagy csalásgyanú miatt telefonálnak.

Szintén veszélyes, ha az online banklásra használt eszközre távoli hozzáférést biztosító program telepítését javasolják (melyekre a csalók általában vírusirtóként hivatkoznak), vagy éppen bankbiztonsági okra hivatkozva bankkártya adatok, netbanki belépéshez szükséges adatok kiadását kérik. Legyen gyanús, ha limitemelést, fizetési műveletek törlése érdekében kódok kiadását vagy biztonsági számlára történő utalást kérnek. Fontos tudni: ha a bankok észlelik is a visszaélést és telefonon felveszik az ügyfelekkel a kapcsolatot, sosem kérnek a fentiekhez hasonlókat az ügyféltől.

Amennyiben az ügyfél jelzi és megerősíti a visszaélést bankjának, akkor az korlátozza a számlához történő hozzáférést, tiltja a visszaéléssel érintett bankkártyát, mobilalkalmazást vagy éppen a netbanki fiókot. Nincs biztonsági számla, nem kell törölni a visszaélés megakadályozása érdekében semmilyen fizetési műveletet.

### Óvatosan a személyes adatokkal!

Előfordul olyan visszaélési módszer is, amikor az ügyfél vélt befektetését kezelő személy kér hozzáférést az ügyfél netbankjához távoli hozzáférést biztosító alkalmazáson (pl. AnyDesk, TeamViewer stb.) keresztül. A PBT tapasztalatai szerint az ügyfelek sokszor kontroll nélkül teszik elérhetővé saját netbanki fiókjukat harmadik személy részére.

Több esetben előfordult, hogy kétségek nélkül nézték végig, ahogy egy harmadik személy távoli hozzáféréseken keresztül fizetési tranzakció indít netbankjukban. Az is előfordult, hogy az ügyfél hosszabb időn át nem látta netbanki felületét, távoli

hozzáféréseken keresztül elrejtették előle arra hivatkozva, hogy egy alacsony összegű tranzakcióval tesztelni kell a netbanki fiók kapcsolódását a befektetést kezelő rendszerrel.

Sok ügyfél nem tette fel a jogos kérdést: vajon miért nem elég a bankszámlaszám megadása a befektetés kifizetéséhez? S miért kell a befektetett összeget egy teljesen ismeretlen magánszemély részére átutalni? Az érintett ügyfelek szerint azért, mert ezt mondták nekik a „banki tanácsadók”. Egyébként pedig alacsony volt az átutalás összege, így alacsony a kockázat, különben is minden fizetési műveletet erős ügyfélhitelesítéssel meg kell erősíteni. Csakhogy az erős ügyfélhitelesítés alól vannak kivételek. Ilyen eset, amikor olyan, elmentett partner (ügynevezett megbízható kedvezményezett) részére utalunk ismét, akinek azt már egyszer erős ügyfélhitelesítés mellett megtettük. Lehet, hogy az első ügyfél által jóváhagyott utalás csak 1 forint volt, de a következő már több milliós lesz, nem kellett hozzá külön jóváhagyás és a bűnözők számláján landol. Minden olyan kérés gyanús tehát, ami a netbankunkhoz vagy mobilbankunkhoz kér hozzáférést.

Az alapkészségek elsajátítása mellett jó, ha a tudásunkat folyamatosan frissen tartjuk. Ehhez nyújtanak segítséget a bankok által küldött, illetve a honlapon megosztott visszaélésekkel kapcsolatos figyelmeztetések, információk, továbbá a Magyar Nemzeti Bank (MNB), számos hatóság, szervezet visszaélésekkel kapcsolatos biztonsági tanácsai.

A kiberbiztonsági kockázatok megelőzése érdekében az MNB, a Magyar Bankszövetség, a pénzügyi szereplői, illetve több egyéb hatóság nemrég KiberPajzs néven közös oktatási kampányt indított az elektronikus pénzügyi szolgáltatásokat igénybe vevő ügyfelek támogatására. Ennek kapcsán megújult az MNB Pénzügyi Navigátor oldalának digitális biztonsággal kapcsolatos fejezete is, mely további hasznos információval szolgál a témában.

## **KARDOS-NAGY TÜNDE: Kiút a bajból: kössünk egyezséget a követeléskezelővel**

***Hiú ábránd abban reménykedni, hogy a felvett hitel miatti adósság varázsütésre megszűnik, ha nem tudunk fizetni és félretesszük a fizetési felszólítást, abban bízva, hogy sosem fog kopogtatni a végrehajtó. Az álomkép egy csapásra szertefoszlik, amikor megkezdődik a munkabér vagy a nyugdíj letiltása a kamatokkal felduzzadt tartozás után. Mit tehetünk ilyenkor?***

Vajon célravezető az, ha a sok évvel korábban felvett kölcsöntartozásunk kapcsán azzal nyugtatjuk magunkat, hogy majd csak megfélelmeznek rólunk és eltűnik a hitel? Számíthatunk valamilyen jogi lépésre, ha nem veszünk tudomást arról, hogy időközben a korábbi hitelező pénzügyi intézménytől egy követeléskezelőre szállt át a tartozásunk? Lehet-e annak negatív következménye, ha ugyan felébred bennünk a tenni akarás, de a közösségi média felhasználóit hívjuk segítségül, és hiszünk a követelés elévüléséről szóló megnyugtatónak látszó üzeneteknek? Ha éveken át nem veszünk tudomást a tartozásunkról, számolnunk kell-e azzal, hogy az adósságunk tovább fog duzzadni a kamatok és az esetleges jogi és végrehajtási költségek miatt?

Ezek a kérdések általában mindaddig válasz nélkül maradnak, amíg fel nem pörögnek az események. A megoldás keresése azon nyomban sürgetővé válik, ha megindul a bírósági végrehajtási eljárás és a számlavezető bankunktól értesítést kapunk hatósági átutalási megbízásról (ismertebb néven inkasszó), vagy a letiltás miatt az egyedüli bevételi forrásunknak számító nyugdíjunk összege csappan meg. Nem beszélve arról, ha megkapjuk az árverési értesítőt az otthonunkként szolgáló ingatlanra.

Ilyen szorult helyzetben többen azonnal megkeresik a végrehajtót vagy a követeléskezelőt, és a tartozás rendezésére irányuló tervvel állnak elő. Abban bíznak, hogy talán egészben vagy részben elengedik a tartozásukat, vagy legalább részletfizetést kaphatnak. Felsorolják a méltányolható körülményeiket, részletesen bemutatva a jövedelmi helyzetüket, állandó kiadásait (rezi, gyógyszerköltségek stb.), életkörülményeik, egészségi állapotuk kedvezőtlen változását és ezek figyelembevételével kéri a méltányos elbánást.

Szerencsés esetben sikerül tető alá hozni a megállapodást, ilyenkor az érintett adósok végre megnyugodhatnak: elhárult a közvetlen veszély és egyszer megszabadulhatnak a tartozástól. De milyen lehetősége van azoknak, akiknek elutasítja a méltányossági kérelmét a követeléskezelő?



Ilyenkor is van megoldás. A kérelem elutasítása esetén benyújthatjuk a méltányossági kérelmünket az MNB-n belül működő Pénzügyi Békéltető Testülethez (PBT) is. Ezzel kapcsolatban az MNB [Ügyfélszolgálatától](#), a vármegyeszékhelyeken elérhető [Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózat](#) munkatársaitól, vagy a Kormányablakokban is kérhetünk segítséget. A kérelmet [a PBT Online ügyintézés](#) alkalmazás segítségével, KAÜ-s azonosítással elektronikusan is benyújthatjuk.

A méltányossági ügyben személyi vagy anyagi körülményekre tekintettel kérhető a fizetési kötelezettség mérséklése vagy elengedése, a szerződés módosítása vagy lezárása, illetve a szerződési feltételektől eltérő fizetés lehetősége (pl. a törlesztés átütemezése). Méltányossági kérelem akkor is beadható, ha a követelésre már fizetési meghagyást is kibocsátottak, vagy már végrehajtási, illetve bírósági eljárás van folyamatban az ügyben. Az igény jogalapját vagyösszességét azonban méltányossági eljárásban már nem lehet vitatni.

A PBT nem kötelezheti méltányosság gyakorlására a követeléskezelőt, és még részben sem engedheti el a tartozást. A követeléskezelő kezében van döntés arról, hogy megkönnyíti-e, illetve milyen feltételekkel segíti a tartozás rendezését. A PBT meghallgatás keretében lehetőséget biztosít a személyes egyeztetésre, ezzel elősegítve a megállapodást. Azokban az ügyekben, ahol a kérelmező jelen tud lenni a meghallgatáson, sokkal gyorsabban sikerül olyan megoldást találni még kilátástalannak tűnő helyzetben is. Amennyiben a felek meg tudnak egyezni a tartozás rendezésének a feltételeiben, a PBT határozattal jóváhagyja az egyezséget. Ha a követeléskezelő ezt a teljesítési határidőn belül nem hajtja végre, a kérelmező kérheti a bíróságtól a PBT határozatának végrehajtási záradékkal történő ellátását.

A pénzügyi békéltetők elé került méltányossági ügyekben az adósok jellemzően tartozásuk nehéz élethelyzetük miatti teljes vagy részbeni elengedését, a végrehajtási eljárás szüneteltetését, illetve a jövedelemletiltás megszüntetését vagy a letiltás összegének mérséklését kérték.

A jelzáloghitellel kapcsolatos méltányossági ügyekben az egyeztetést általában az tette sürgetővé a kérelmezők számára, hogy a tartozásuk behajtására megindult a bírósági végrehajtási eljárás, és a család otthonaként szolgáló ingatlanra árverést tűzött ki a végrehajtó.

A jelzáloghiteles ügyekben a kérelmezők az egyezség érdekében a teljesítőképességük felső határát meghaladóan is tettek vállalásokat családjuk segítségére támaszkodva, hiszen az otthonukat jelentő ingatlan megmentése forgott kockán.

A PBT jellemzően olyan egyezségeket hagyott jóvá, amelyekben a hitelezők, követeléskezelők jelentős összegű tartozást engedtek el. Emellett a kérelmezőknek nagyobb összegű egyszeri befizetés után a tartozás további részét több éven át kamatmentes részletekben kellett teljesíteniük. A követeléskezelők rendszerint azt is kikötötték, hogy amennyiben az adós bármely törlesztőrészlet megfizetésével késedelembe esik, vagy nem fizet, az egyezség hatályát veszti és a teljes tartozás egyösszegben válik esedékessé. Ugyanakkor arra is lehetőséget biztosítottak, hogy részteljesítés esetén a letiltást megszüntetik.

Gyakran szerepelt egyezségi feltételként, hogy a végrehajtási eljárásban az eljáró végrehajtó felé a felmerült költségeket is fizesse meg a kérelmező. A követeléskezelők több esetben arra is vállalást tettek, hogy az első részlet beérkezését követően intézkednek a végrehajtónál a részletfizetés időtartamára a végrehajtási eljárás szüneteltetése, illetve a teljes tartozás, valamint a végrehajtási költségek megfizetése esetén annak az eljárásnak a megszüntetése érdekében.

Az egyezségkötés akkor maradt el, ha a kérelmező egyösszegű tartozásrendezési ajánlata csak töredéke volt a fedezeti ingatlan értékének, vagy az ajánlat szerinti igen alacsony összegű havi törlesztőrészlet a követeléskezelő számára nem jelentette az elvárt megtérülést.

A PBT elé kerülő méltányossági ügyek másik nagy csoportját a személyi kölcsön tartozások jelentik. E követelések egy része jelenleg is devizában van nyilvántartva, és a kölcsön kamata jellemzően a 20 százalékot is meghaladja.

A PBT egyezséget tudott jóváhagyni például egy olyan devizaalapú személyi kölcsön tartozást érintő ügyben, amelyben a kérelmező 12 éven át halmozódó adósságát rendezték megnyugtatóan. A követeléskezelő a tartozás hozzá kerülését követő 10 évben számos alkalommal tájékoztatta a kérelmezőt a tartozás összegéről. Mindvégig az összegben folyt a vita a felek között, miközben a kérelmező semmiféle befizetést nem teljesített.

A devizaalapú személyi kölcsönszerződés nem esett a forintosítási törvény hatálya alá, így az engedményezést megelőzően és az azóta eltelt időszakban is devizában volt nyilvántartva. A kérelmezőt tehát nemcsak a 24,5 százalékos késedelmi kamat terhelte, hanem az árfolyamkülönbözet összege is folyamatosan növelte a tartozását, ami duplájára duzzadt. A PBT által jóváhagyott egyezségben a pénzügyi szolgáltató – méltányolva a kérelmező által felhozott okokat – a tartozás felét elengedte és forintban biztosította a fennmaradó összeg kamatmentes részletekben történő megfizetését.

A személyi kölcsönök mellett sok gépjárműhitel miatti követelés is devizában van nyilvántartva jelenleg, mert az adósok a törvényi elszámolás során nem kívántak élni a forintosítás lehetőségével. Ez azt eredményezte, hogy tartozást nemcsak a kamatok növelték, hanem az árfolyamváltozás is.

A PBT elé kerülő egyik ilyen ügyben a kérelmező 2008-ban vett fel svájci frank alapú kölcsönt. Annak ellenére, hogy a havi törlesztőrészeket 10 éven át minden hónapban befizette, a futamidő végén 3,5 millió forint összegű tartozása állt fenn. A PBT előtti méltányossági ügyben vált világossá a kérelmező számára, hogy az árfolyamkorrekció futamidő végi esedékeségével, illetve annak futamidőt követő törlesztési konstrukciójával kötötte meg a szerződést, majd később a forintosítást sem kérte. A pénzügyi szolgáltató a kérelmező nehéz élethelyzetét méltányolva, egyezség keretében a tartozásból 1,5 millió forintot elengedett, a fennmaradó összegre pedig kamatmentes részletfizetést biztosított.

A kérelmezők több esetben csak a pénzügyi békéltetők által összehívott meghallgatáson tudták pontosítani, hogy milyen fizetési könnyítés jelentene számukra megoldást. Ezért is fontos, hogy jelen legyenek a meghallgatáson. Sokakban ekkor tudatosodott, hogy a tartozás teljes elengedésén kívül más olyan megoldás is lehetségesek, ami elmozdulást jelenthet a kilátástalanságból és könnyebbé teheti nehéz élethelyzetüket.

Az egyeztetéseket követően a PBT által jóváhagyott egyezségeken az érintett követeléskezelők többféle méltányossági lépés közül választottak. Így hozzájárultak a letiltás összegének mérsékléséhez; a kamatok mértékét csökkentve engedélyeztek részletfizetést; kamatmentes részletfizetést biztosítottak; beleegyeztek a letiltás mérséklésébe; a tőketartozás befizetése mellett elengedték a kamatokat; egyszeri nagyobb összegű befizetést követően havi kamatmentes részteket engedélyeztek; a korábban devizában nyilvántartott tartozása rendezésére fix összegű forintos részteket határoztak meg; a jövedelem letiltásból származó havi térülés kiegészítésének vállalása mellett a kamattartozás egy részét elengedték vagy hozzájárultak a fedezeti ingatlan értékesítéséhez.

E példák is mutatják, hogy érdemes élni a PBT által biztosított lehetőséggel, ha nem jutottunk dűlőre a követeléskezelővel. A hiteltartozás rendezése az adós kötelezettsége. Fontos, hogy fizetési nehézség esetén azonnal forduljunk a hitelezőhöz, későbbiekben a követeléskezelőhöz mindenkinek elfogadható megoldást keresve. A szerződésben, megállapodásban vagy egyezségben tett vállalásokat pedig be kell tartani. Ha mégis veszélyben látjuk a hitel rendezését, akkor ne késlekedjünk a megoldás keresésével. Azonnal keressünk a követeléskezelőt, mert a probléma megoldásának elodázása csak újabb anyagi terheket szül.

## **DR. LAKÓ ANITA: Amikor a babavárási hitel miatt van szükség békéltetésre**

***Bő négy éve lépett hatályba a babavárási kölcsönt bevezető jogszabály. Ennek idén áprilisi módosítása szerint a törlesztés szüneteltetésére legkésőbb a gyermek születését követő 180 napig nyújtható be kérelem. Átmeneti szabályként emellett még október 25-ig benyújthatja támogatási kérelmét az az igénylő, akinél a korábban alkalmazott határidő a jogszabályváltozás hatálybalépésekor már letelt, vagy abból 60 napnál kevesebb van hátra. De mikor kell a pénzügyi békéltetőkhöz fordulni a kölcsön kapcsán?***

A babavárási kölcsön specialitása, hogy összege maximum 10 millió forint, első gyermek után kamatmentesség jár a teljes futamidőre, a törlesztés szüneteltetését is kérhetjük, illetve a második, harmadik gyermek után elengedik a fennmaradt tartozás egy részét vagy az egészét.

A főszabály továbbra is az, hogy a babavárási támogatással kapcsolatban a fővárosi és megyei kormányhivatalok rendelkeznek hatáskörrel, így jogorvoslatért, illetve méltányosság gyakorlása érdekében ide lehet fordulni. Ugyanakkor az igénybe vevők

számos esetben kérték az MNB-n belül működő Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) segítségét, különösen, ha véleményük szerint a bank mulasztása, hibája állt fenn és emiatt sérelmet szenvedtek el.

A PBT tapasztalatai alapján még mindig „sláger” a törlesztés szüneteltetésének elmaradása miatt kialakult vita az ügyfelek és a bankok közt. Mivel a szüneteltetési igényt a banknál kell benyújtani, és a feltételek teljesülését is ő állapítja meg, több esetben felmerült problémaként a hitelintézet munkatársának mulasztása (ami miatt az ügyfél hiányosan nyújtotta be a dokumentumot), vagy rossz tájékoztatása (ami miatt a kérelmet nem is adta be az ügyfél). Mire a hiba kiderül, akár hónapok is eltelhetnek.

Az idei évben kirívó esetnek számított, hogy a benyújtott dokumentumok átadásáról-átvételtől szóló iraton bejelölték a nyomtatvány átvételét – s azt a bank ügyintézője is aláírta -, de később az mégsem volt fellelhető a bankfiókban. Így a szüneteltetés el sem indulhatott. Ilyen és ehhez hasonló esetekben a banki vizsgálat rendszerint azt állapítja meg, hogy a szóban elhangzottakat az eltelt időre tekintettel nem tudják rekonstruálni, ezért kizárólag a rendelkezésükre álló információk és dokumentumok alapján vizsgálják ki az esetet. Mivel a vonatkozó irat általában nem áll az ügyfél rendelkezésére, az igényt a bank elutasítja. Érdemes tehát előre résen lenni és bármilyen dokumentum leadása esetén érkeztetett másolatot kérni a bank munkatársától. Így egy későbbi vita esetén az ügyfél bizonyíthatja az igazát.

Az esetek zömében a gond abból adódott, hogy az egyes ügyfélkedvezmények (törlesztés szüneteltetése, tőke csökkenése) kizárólag akkor járnak, ha a házaspár a jogszabályban meghatározott időn belül bejelenti a(z újabb) gyermekek megszületését (örökbefogadását). Mire az ezzel kapcsolatos ügyek a PBT elé kerülnek, az erre vonatkozó határidő már eredménytelenül eltelt.

Korábban a határidő legkésőbb a gyermek megszületésétől számított 60 nap volt. A jogalkotó a rendelkezést úgy módosította, hogy a törlesztés szüneteltetése iránti kérelem immáron a gyermek születését követő 180 napig nyújtható be. Sőt, a jogszabály – átmeneti szabályként – azt is lehetővé teszi, hogy azon igénylő, akinek esetében a korábban alkalmazott határidő a jogszabályváltozás hatálybalépésekor már letelt, vagy abból kevesebb mint 60 nap van hátra, a támogatás iránti kérelmét a rendelet hatálybalépésének napjától számított 180 napon belül benyújthatja.

Mit jelent ez pontosan? Azt, hogy azok az igénybe vevők, akik esetében a babaváró támogatásról szóló rendelet szerinti, még 60 napos határidő 2023. április 28-án már letelt, vagy abból kevesebb, mint 60 nap volt hátra, a törlesztés szüneteltetése, illetve a gyermekvállalási támogatás iránti kérelmüket 2023. október 25-ig még benyújthatják. Több, PBT előtt megjelenő ügyben jelentett megoldást a határidő meghosszabbítása, így egy esetlegesen fennálló, de nem bizonyítható banki mulasztás esetén is volt lehetőség a támogatások biztosítására.

A babaváró konstrukció megjelenése óta eltelt időben sajnos a házaspárok egy része (akik akkor még lelkesen, nagy tervekkel vették igénybe a támogatott hitelt), eljutott oda, hogy házasságukat felbontották vagy érvénytelené nyilvánították. Ennek megtörténtéről a támogatott személyeknek – a jogerős bírósági határozat kézhezvételétől számított 30 napon belül – értesíteniük kell bankjukat. Ilyenkor a kamattámogatás megszűnik, és ha a házasság alatt gyermek nem született, a megelőző időszakban igénybe vett kamattámogatás összegét egy összegben, 120 napon belül vissza is kell fizetni.

Míg tavaly igen csekély számban fordultak elő ezzel kapcsolatos ügyek a PBT előtt, addig az idei évben jelentősen megnövekedtek. Előfordult olyan eset, mikor az ügyfél a házassága felbontásának tényét, sőt az újabb házastársát és közösen vállalt gyermeküket is bejelentette a hitelintézete felé, azonban az nem tájékoztatta a visszafizetendő összeg mértékéről, a módosult törlesztő részlet összegéről. Az ügyfél kifogásolta azt is, hogy kérése ellenére nem állította be a bank a szüneteltetést, továbbá már két éve nem tett eleget azon igényének sem, hogy a volt feleségét engedje ki, az új feleségét pedig adósként vonja be a szerződésbe. Ezen túlmenően a gyermeke lassan betölti a 6 hónapos kort, de a pénzügyi szolgáltató nem hajlandó szüneteltetni a hitelt.

A békéltetési eljárás során a felek közötti egyeztetés eredményes volt. A bank megállapította a visszafizetendő kamattámogatás összegét, amelyet csökkentett a szüneteltetés iránti első ügyfélkérelem benyújtását követően megfizetett törlesztőrészek összegével. Nyilatkozott arról is, hogy adós a kamattámogatásra ismételt jogosultságot szerzett és megjelölte a jövőbeni fizetési kötelezettségét. Az eljárás során a hitelintézet azt is vállalta, hogy amennyiben a támogatott

személyek adócsere iránti kérelmet nyújtanak be, úgy azt a jogszabályi előírások és a banki követelmények figyelembevételével elbírálja.

Újra házasodás és gyermekvállalás esetén a régi házastárs szerződéses kötelemből való kiengedése és az új házastárs bevonása bonyolult kérdéssé is válhat. Egyrészt a bankok gyakorlata nem egyforma, másrészt fontos tudni, hogy erre vonatkozóan a hitelintézetnek nincs kötelezettsége, még akkor sem, ha a felek a házasság felbontása iránt indult perben akként állapodtak meg, hogy a közösen felvett babaváró hitelt az egyikük egyedül fizeti vissza.

A PBT előtt egy ilyen eset kapcsán az a volt házastárs jelent meg, akinek az egyezség szerint a továbbiakban nem állna fenn tartozása a babaváró kölcsön kapcsán. Csakhogy a bank – válóperes megállapodás ide vagy oda – nem volt hajlandó eltekinteni az ő adósi minőségétől. A bank arra hivatkozott, hogy kockázati tényezők figyelembevételével hozza meg döntését, objektív szempontok alapján mérlegeli az ügyfél hitelképességét. Ilyen esetben tehát a hitelintézet döntésén múlik, hogy az adócsere iránti kérelmet érdemben egyáltalán elbírálja-e, amennyiben igen, belső szabályzata alapján folytatja le saját hitelbírálását.

Az ezekhez hasonló esetekben egyaránt kezdeményezhetik az adósok – a bankkal szembeni előzetes, ám eredménytelen panaszjelzés lefolytatását követően – a PBT eljárását. A cikkben felsorolt esetek bizonyítják, hogy a vitázó felek eredményesen tudtak egyeztetni a PBT előtt, és az eljárás szinte minden esetben pozitív eredménnyel zárult.

## **LIPTAI ZOLTÁN: Innen szép nyerni, avagy a békéltetés méltányossági ügyekben**

***Sok ügyfél úgy véli: ha a bankkal, biztosítóval folytatott vitában elfogynak a szakmai érvei, ha nem talál kapaszkodót a pénzügyi jogszabályokban – s netán már túl is van egy két elutasított panaszügyön, akkor csak halvány a remény bármilyen pozitív eredményre. A jegybankon belül működő Pénzügyi Békéltető Testület statisztikái, személyes tapasztalatai szerint azonban számos esetben a méltányossági kérelem segíthet.***

A pénzügyi fogyasztói jogviták kezelésével foglalkozó, s az MNB törvényben meghatározott módon és kereteken belül dolgozó Pénzügyi Békéltető Testület számára speciális területnek számít a méltányossági ügyek kezelése.

Egy, az ügyfél és a pénzügyi intézmény közti jogvita ugyanis eljuthat egy olyan pontra, ahol előbbi már nem kérdőjelezheti meg vagy legalábbis nem vitathatja a vele kötött szerződés jogszerűségét. Ilyen eset például, ha az ügyben korábban már bírósági döntés született, vagy folyamatban van egy végrehajtási eljárás. Az is előfordulhat, hogy adott szerződés kapcsán a Testület előtt a fogyasztónak volt már korábban érdemi elutasító határozattal lezárt ügye. Az ügyfélnek ilyenkor még mindig van lehetősége méltányossági kérelem beadására. Ez tehát egyfajta „varázsige”, amely helyes alkalmazásával kitarulnak az egyébként már bezárt ajtók.

Méltányosságinak tekinthetünk tehát minden olyan, jellemzően bankok, követeléskezelők felé benyújtott és elutasított kérelmet, amelyben az adós nem vitatja/vitathatja a követelés jogszerűségét. Ezzel szemben életkörülményeire, nehéz anyagi helyzetére hivatkozva szeretné – egyedi kedvezmények jóváhagyása mellett – rendezni a tartozását, és belátható időn belül, számára is bevállalható feltételekkel lezárni a szerződést. A bank, követeléskezelő képviselője a békéltetési meghallgatásokon felhatalmazása alapján jellemzően kisebb-nagyobb engedményeket megtehet, viszont ezekre nincs jogszabályi kötelezettsége.

Első ránézésre lehetetlen küldetésnek tűnhet, hiszen miért adna engedményt egy pénzügyi intézmény az őt megillető követelésből, ha a teljes összegre is igényt tarthat? A gyakorlatban viszont nagyon meglepő, pozitív fordulatokra vannak példák. Bár több ezer meghallgatás tapasztalatai azt bizonyítják, hogy aki él a Testület előtti méltányossági eljárás lehetőségével – és végig is tudja vinni a folyamatot – az esetek jelentős részében nem marad pozitív eredmény nélkül.

Van egy pár tipikus hozzáállásbeli akadály, amely ügyfélként elveheti tőlünk e kedvet a méltányossági eljárás kezdeményezésére. Az egyik ilyen a „már pedig nekem igazam van” típusú megközelítés, amely legtöbb esetben igen intenzív érzelmi töltettel párosul és így ellehetetlenítheti a zsákutcából való kijutás lehetőségét. Ez akkor is így van, ha történetesen tényleg igazunk van általános erkölcsi stb. értelemben, csak ez az igazsága nem a túloldalon ülő pénzügyi intézménnyel szemben,

a szerződésből levezethetően áll fenn. Előfordulhat az is, hogy az ügy már olyan fázisban van (pl. végrehajtás), amikor a múltbeli események vitássá már nem tehetők (legalábbis a Testület előtt, méltányossági ügyben).

A méltányossági ügy már nem a „szakmai érvelés” helye és ideje, és ha még a legfelkészültebb ügyvéddel is érkeznénk a meghallgatásra, a kitartó, időnként „rámenős” érvelés sokszor inkább csak ront a helyzeten. Mindenekelőtt fontos megérteni és elfogadni a szituációt, amibe adósként – sokszor tudtunk és szándékaink ellenére – kerültünk. Vannak olyan élethelyzetek, amelyben a pénzügyek intézése hosszabb, rövidebb időszakra kényszerből lekerül a prioritási listánk éléről. Például egy egészségügyi kihívás, amikor a család, sokszor erőn felüli áldozatokat vállalva egy szerette életéért küzd. Ide sorolhatóak azok a helyzetek is, amelyeket a keresők munkahelyének elvesztése idéz elő, amikor a havonta érkező csekkekkel való „kártyázás” hatalmas lelki terhet ró a családokra.

Ezeket nevezzük tipikusan méltányolható, és méltányolandó körülményeknek, melyek figyelembevételére a követelés tulajdonosainak nagy része a legtöbb esetben nyitott. Pontosan ennek a nyitottságnak a mértéke és értéke derülhet ki egy személyes meghallgatáson, de csak azok számára, akik meg akarnak és meg is tudnak azon jelenni. Előfordult, hogy úgy köszöntek el a felek, hogy végre személyesen találkozhattak a másik fél képviselőjével, elmondhatták a panaszukat, bánatukat, és volt valaki, aki meghallgatta, és akár meg is értette őket. A meghallgatás végére sokszor elengedték dühüket és helyzetüket megértve, elfogadva tértek haza.

Az esetek egy jelentős részében azonban ez a hozzáállás megteremti a nyitottság alapját, egyfajta utat nyit a közös gondolkodás felé. Amikor a felek már a megoldás keresésére tudnak koncentrálni, még a „háborúnak” ugyan nincs vége, de már nyertek egy fontos csatát: a helyes irányba állították a fókuszukat. Ez a legfontosabb, amit sokan épp egy Testület előtt zajló meghallgatáson érnek el!

A következő lépés a feltétel nélküli őszinteség. A követeléskezelőt képbe kell hozni, hogy milyen helyzetben is van a kérelmező. Például lehet, hogy papíron van egy fedezeti ingatlan a birtokában, de olyan helyen, olyan állapotban, ami szinte lehetetlenné tenné annak eladását, vagy az árverezését. Előfordulhat, hogy nincs is semmi vagyona, és olyan alacsony a jövedelme, hogy abból komolyabb megtérülésre a pénzügyet eleve nem számíthat. Sokat segít az adósok helyzetén, ha a követeléskezelőt (különösen annak képviselőjét) nem ellenségnek tekintik, hanem az annyira áhított segítség lehetőségét látják benne.

Az élni és élni hagyni a felek közös érdeke! Méltányossági ügyekben minden eredménynek ez a záloga. Márpedig a Testület előtt gyakran születnek mindkét fél meglegedésére szolgáló egyezségek. Ezt igazolják azok a köszönőlevelek, amelyeket a Testület tagjai rendszeresen kapnak, nem beszélve a meghallgatások végén oly sokszor elhangzott meleg szavakról. Egy reménytelennek tűnő ügyből született egyezség megkötése visszaigazolás arra, hogy soha nem szabad feladni, hiszen innen szép csak igazán a győzelem!

## **DR. SZENTE KRISZTINA: Hogyan bankolhatnak a gyerekek és a gondnokság alatt lévők?**

***Természetes számunkra, hogy mindennapi pénzügyeinkben, például banki ügyleteinknél önállóan, mások segítségével nélkül tudunk eljárni. De mi a helyzet azokkal, akik életkoruk vagy egészségi állapotuk miatt nem képesek erre, vagy csak képviselőjük útján tehetik meg?***

Egy ügyfél cselekvőképességét kizárólag törvény, vagy bírói ítélet korlátozhatja, jellemzően az életkor vagy egészségi állapot miatt kerülhet erre sor. Életkoruk alapján ide tartoznak a 18. év alatti fiatalok, a Polgári Törvénykönyv szerint ugyanis a gyermek 14. életévéig cselekvőképtelen, ezután 18. életéve betöltéséig pedig korlátozottan cselekvőképes. A cselekvőképtelen kiskorú jognyilatkozatai semmisek; nevében a törvényes képviselője, szülő vagy a gyámhivatal által kirendelt gyám jár el. A korlátozottan cselekvőképes kiskorú tehet jognyilatkozatot, ám ennek érvényességéhez törvényes képviselőjének hozzájárulása szükséges.

Egészségi állapotuk miatt ide tartoznak a bíróság által cselekvőképességet kizáró vagy korlátozó gondnokság alá helyezett személyek. Akkor helyeznek valakit gondnokság alá, ha az ő ügyei intézéséhez szükséges belátási képessége – mentális



zavara következtében – tartósan, teljeskörűen hiányzik, illetve tartósan vagy időszakonként visszatérően nagymértékben csökkent.

Az előbbi esetben cselekvőképességet kizáró, utóbbinál cselekvőképességet korlátozó gondnokság alá helyezésre kerül sor. Erről – az egyéni körülményeket, a családi és társadalmi kapcsolatokat is figyelembe véve – a bíróság dönt, és a gyámhatóság jelöl ki gondnokot, aki ezután a törvényes képviselőt ellátja. Cselekvőképességet korlátozó gondnokság alá helyezés esetén a bíróság határozza meg, hogy a milyen ügyekben szükséges a gondnokság alá vont jognyilatkozata érvényességéhez a gondnok hozzájárulása. A gondnokoltakról az Országos Bírósági Hivatal vezet nyilvántartást, ahonnan kérelemre, jellemzően díjfizetés ellenében és a jogi érdek igazolása mellett igényelhető adat.

Lényeges különbség a cselekvőképességet kizáró és korlátozó gondnokság között, hogy a cselekvőképtelen nagykorú jognyilatkozata semmis, nevében gondnoka jár el, míg a részlegesen korlátozott személy minden olyan ügyben önállóan tehet érvényes jognyilatkozatot, amely esetében a bíróság nem korlátozta a cselekvőképességét.

A törvényben előírt esetekben a jognyilatkozatok érvényességéhez gyámhatósági jóváhagyás is szükséges. Ilyen, ha a jognyilatkozat a kiskorú vagy gondnokolt személy nem tehermentes ingatlanszerzésre, ingatlana megterhelésére; gyámhatóságnak átadott vagyonáról való rendelkezésre; vagy a gondnokot kirendelő határozatban vagy kiskorú esetében, ha annak összege meghaladja a Polgári Törvénykönyvben meghatározott összeghatárt (ez utóbbi a szociális vetítési alap, ami jelenleg 28 500 Ft, összegének negyvenötszöröse).

Van azonban olyan jognyilatkozat, ami gyámhatósági jóváhagyással sem lesz érvényes. A korlátozottan cselekvőképes és a cselekvőképtelen kiskorúak érdekeinek védelmében semmis a törvényes képviselő olyan jognyilatkozata, amellyel az érintett vagyona terhére ajándékoz, idegen kötelezettségért megfelelő ellenérték nélkül kötelezettséget vállal, vagy amellyel jogokról ellenérték nélkül lemond.

Milyen banki ügyletekben lehet érintett a kiskorú, illetve a cselekvőképességet kizáró vagy korlátozó gondnokság alá helyezett személy? Ilyen lehet a bankszámlanyitás, ami remek lehetőséget biztosít arra, hogy egy kiskorú megtanulhassa a pénzügyek felelős kezelését. Arra nincs előírás, hogy hány éves kortól lehet bankszámlát nyitni. Létezik olyan számlacsoomag, ami a már gyermek születését követően megköthető, de a legtöbb ajánlat a 14-18 év közötti korosztály számára szól.

A kiskorú gyermeknek 14 éves kora előtt a törvényes képviselő nyithatja meg a bankszámlát, míg 14-18 éves kor között közösen járhatnak el. Változó, hogy a bankszámlához milyen szolgáltatások tartoznak, de készpénzfelvétel, bankkártya, internetbank, mobilalkalmazás általában elérhető, az utóbbiakat általában a kiskorú 14 éves korig csak korlátozottan, lekérdezésre tudja használni. Érdemes összehasonlítani a bankok kínálatát nem csak a költségeket, hanem a számlacsoomaggal elérhető szolgáltatásokat illetően is.

A gondnokoltak részére például nyugdíjuk fogadására és közüzemi díjszámláik kiegyenlítésére korlátozott rendeltetésű bankszámla nyitható. Speciális számla a gyámhatóság határozata alapján a kiskorú vagy a gondnokolt részére megnyitott gyámhatósági számla, illetve takarékbetétkönyv is nyitható.

Ezeket a gyámhatóság határozatában megjelölt törvényes képviselő nyithatja meg és felettük kizárólag ő is rendelkezhet a gyámhatósági határozatban foglaltaknak megfelelően. A gyámhivatal bizonyos esetekben elrendelheti a gyámhatósági fenntartásos betétben való elhelyezést, melyből kifizetésre a gyámhatóság határozata alapján kerülhet sor.

Lakás-előtakarékossági szerződésben is érintett lehet a kiskorú, illetve a gondnokolt. Ha a lakás-előtakarékoskodó, illetve a kedvezményezett nem cselekvőképes a kiutaláskor (kiskorú, illetve cselekvőképességében részlegesen korlátozott vagy cselekvőképességét teljesen korlátozó gondnokság alá helyezett), akkor törvényes képviselőjük a gyámhatóság jóváhagyása esetén rendelkezhet a megtakarítással, ha annak összege meghaladja a Polgári Törvénykönyvben meghatározott, a fentiekben már említett összeghatárt.

A hiteligénylés alapfeltételei között is szerepel a cselekvőképesség és a 18. évet meghaladó életkor. Kölcsönügylet szereplője csak kivételes esetben lehet kiskorú vagy gondnokság alatt álló személy. A kölcsönszerződést érvényesen törvényes képviselőjük hozzájárulása és gyámhivatali jóváhagyás nélkül nem köthetnek. A kiskorú vagy gondnokolt nem

tehermentes ingatlanszerzéséhez (például hitelből vásárlás), a kiskorú ingatlanának megterheléséhez minden esetben szükséges a gyámhatóság jóváhagyása.

## **CSOMORNÉ DR. LAJKÓ ILDIKÓ ERZSÉBET: Inkasszós jogviták a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásában**

***Napjainkban, amennyiben végrehajtási eljárás indul a bankszámlával rendelkező adóssal szemben, a végrehajtó gyakran – a gyors megtérülés érdekében már az eljárás elején – hatósági átutalási megbízást (inkasszót) küld az adós bankszámláját vezető bankhoz. Az inkasszó részletszabályairól a bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény (Vht.) rendelkezik. A Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) előtt az elmúlt években több, hatósági átutalási megbízással kapcsolatos jogvita volt folyamatban. A felmerült leggyakoribb kérdéseket jelen cikkünkben járjuk körbe.***

*Az adós számlavezető bankja vizsgálhatja-e az inkasszó tartalmát? Mi történik, ha nincs a bankszámlán annyi összeg, mint amit az inkasszó tartalmaz?*

A hatósági átutalási megbízást az adós bankszámláját vezető bank főszabály szerint köteles teljesítés céljából befogadni az azt küldő végrehajtótól, hatóságtól. Ha a megbízás teljesítése a végrehajtási törvény (Vht.) 79/D §-ban foglaltakra ütközne, a bank ezt haladéktalanul köteles közölni a végrehajtóval. Például a Széchenyi Pihenő Kártya számláján elhelyezett, az adóst megillető pénzügyi jogviszony nem vonható végrehajtás alá. A számlavezető banknak nem kell, és nem is lehet az adós bankszámlájára érkezett jóváírások jogcímét vizsgálnia. Amennyiben inkasszó érkezik a bankszámlára és van elegendő szabad, elérhető egyenleg az adós bankszámláján, akkor azt – a Vht. mentességi szabályainak betartása mellett – mérlegelés nélkül át kell utalniuk az adott megbízást benyújtó számára.

Ha a bank nem ismeri el, hogy az adóst megillető pénzügyi jogviszonyt kezeli, vagy a végrehajtás foganatosító hatóság rendelkezését nem teljesíti, a végrehajtást kérő pert indíthat ellene a követelés behajtására. A bank a végrehajtó által benyújtott inkasszóban megjelölt bankszámlán lévő egyenleget tekinti irányadónak az inkasszó teljesítésekor. Ha ez nem fedezi az inkasszóban megjelölt valamennyi követelést, akkor a bank köteles kiterjeszteni az inkasszót az adós általa kezelt további fizetési számláira.

A hitelintézet e kiterjesztést a törvényben meghatározott sorrend szerint végzi el, az adós 1. nála vezetett más bankszámláját, 2. betéti szerződését, és 3. takarékbetét szerződését veszi figyelembe. Amennyiben az adós bankszámláján lévő egyenleg nem elegendő az inkasszó teljesítésére – és a kiterjesztés sem lehetséges –, akkor a bank megállapítja, hogy fedezethiány van a számlán.

A hatósági átutalásokat fedezethiány esetén a pénzforgalomról szóló 2009. évi LXXXV. törvény (Pft.) rendelkezései alapján, 35 napra sorba állítják. Ez idő alatt a hatósági átutalás összegét zárolják, a számlán negatív egyenlegként feltüntetve. Amennyiben a sorba állás ideje alatt a bankszámlára pénz érkezik, a végrehajtási törvény szabályai szerint szükséges eljárni a banknak, azaz azok terhére is köteles teljesíteni. Az inkasszó befogadásáról és sorba állításáról a banknak az adóst az értesítési címére küldött levéllel köteles tájékoztatni.

*Mi történik, ha folyószámlahitel kapcsolódik az adós bankszámlájához, és a bankszámlán levő egyenleg nem elegendő az inkasszó teljesítéséhez?*

Ha a bank és a számlatulajdonos adós másképpen nem állapodnak meg, az inkasszót az adós azon hitelkeretének terhére is teljesíteni kell, ami az inkasszóban megjelölt fizetési számlához kapcsolódik. Ezzel összefüggésben a Magyar Nemzeti Bank (MNB) idén kiadott egy vezetői körlevelet, melyben felszólította a bankokat, hogy a folyószámlahitelkeret-szerződés megkötését megelőzően nyújtsanak tájékoztatást a fogyasztók részére arról, hogy eltérő tartalmú megállapodás hiányában a hatósági átutalást és átutalási végzés alapján történő átutalást nemcsak a bankszámla terhére, hanem az adott hitelkeret terhére is teljesítik.

Az MNB elvárja, hogy az érintett bankok a fentiekre vonatkozóan készítsenek a fogyasztók számára közérthető tájékoztatót, és az abban foglaltakra a folyószámlahitelkeretszerződés megkötését megelőzően hívják fel a fogyasztók figyelmét, továbbá a tájékoztatót a honlapjukon is tegyék közzé. A fenti kérdéssel összefüggésben volt egy érdekes jogvita a Testület előtt:

Tavaly november végén több mint 6 millió forint összegű hatósági átutalási megbízás érkezett egy adós bankszámlájára. Az érintett pénzügyi szolgáltató – a kellő fedezet hiánya miatt – 35 napig sorba állította és tartotta az inkasszót. A PBT-hez forduló adós a bank felé benyújtott panaszában sérelmezte, hogy az a teljes elérhető bankszámla-egyenlege, továbbá a folyószámlahitele terhére is teljesítette az inkasszót. Arra is hivatkozott, hogy a bank nem tartotta be a Vht. mentesülésre vonatkozó előírásait az inkasszó teljesítése során.

A bank azzal utasította el a panaszokat, hogy a bankszámla elérhető egyenlege és a folyószámlahitel-keret is a hatósági átutalás teljesítésére fordítható és a Vht. mentesülési szabályai figyelembevételével számolta ki a teljesítendő összeget. A résztörlesztések számításánál az egyenlegnél a folyószámla hitelkeretét is figyelembe kell venni, mert az inkasszó alapján történő átutalás teljesítése – ideértve a fizetési számlához kapcsolódó hitelkeret terhére történő átutalás teljesítését is – megelőzi az egyéb fizetési műveletek teljesítését. Az ügyfél nem fogadta el a banki választ, kérelemmel fordult a PBT-hez, és – fenntartva a panaszjárásban előadott álláspontját – kérte az ügye kivizsgálását, a folyószámlahitelkeret visszaállítását és kára megtérítését.

A PBT megszüntette az eljárást a kérelem megalapozatlansága miatt. A becsatolt bizonyítékok és a felek nyilatkozatai alapján ugyanis megállapítható volt, hogy a folyószámlahitelszerződés létrejöttét megelőzően a Pft. rendelkezésétől eltérő tartalmú megállapodást nem kötöttek a felek. Emiatt a bank köteles volt a folyószámlahitel-keretet is figyelembe venni az inkasszóban foglaltak alapján teljesítendő összeg kiszámítása során. A bank emellett jogszerűen és – az inkasszó beérkezésekor hatályos – mentességi szabályoknak megfelelően számolta ki a teljesítendő összeget.

*Van-e mentesülési lehetőség az inkasszóban megjelölt összeg teljesítése alól?*

Főszabály szerint a banknál kezelt ügyfélpénzek teljes összegben végrehajtás alá vonhatók, függetlenül attól, hogy a jóváírások milyen jogcímen (pl. nyugellátás) érkeztek. A természetes személy ügyfeleknek ugyanakkor a jogszabályban meghatározták a végrehajtás alól mentesítendő összeget, melyet a számlán kezelt és arra beérkező forrásból szükséges biztosítani. A Vht. 2023. január 1-jei módosítása nyomán megváltoztak a mentességi szabályok, melyeket a bankoknak e dátumot követően kibocsátott hatósági átutalási megbízások esetében kell alkalmazni.

A banknál kezelt, a természetes személy adóssal megillető pénzügyi eszközök közül jelenleg a 200 ezer forint feletti összeg korlátlanul, az ez alatt pedig a 60 ezer forint és a 200 ezer forint közötti rész 50 százaléka vonható végrehajtás alá. Alapesetben 60 ezer forint alatti részt nem lehet elvonni. Ha viszont a végrehajtás gyermektartásdíj vagy szüléssel járó költség behajtására folyik, ennek az összegnek az 50 százaléka is végrehajtás alá vonható.

Az el nem vonható összeg számításánál a hatósági átutalási megbízás befogadásakor a bankszámlán lévő, valamint a fizetési megbízás 35 napos sorban állása alatt beérkező pénzeszközöket együttesen szükséges figyelembe venni. Ezen idő alatt az elvonás alól mentesített összeg csak egy alkalommal jár az adósnak, ráadásul azt a különböző bankszámlaköltségek csökkenthetik.

Ha az adósnak több számláját vezeti a bank, a mentességi szabályokat valamennyi számlára együttesen kell alkalmazni, nem pedig külön-külön. (Ha az inkasszót 2023. január 1-jét megelőzően bocsátották ki, akkor a Vht. korábban hatályos szabályait kell alkalmazni a mentesülés körében.) A hatályos bírósági gyakorlat és a PBT gyakorlata is töretlenül egységes abban, hogy hatósági átutalás teljesítésekor az adós számláját vezető bank kizárólag a Vht. V. fejezetében foglalt mentességi szabályokat alkalmazhatja, továbbá – a Vht. vonatkozó kötelező, nem módosítható rendelkezéseire figyelemmel – nem vizsgálhatja a bankszámlán levő összeg forrását.

*Figyelembe kell-e vennie a hatósági átutalási megbízás teljesítése során a számlát vezető banknak, hogy már a végrehajtó letiltást foganatosított az adós jövedelmére?*

Több jogvita központi témája, hogy az adós jövedelmére végrehajtói letiltást foganatosítottak, és azt tapasztalja, hogy a letiltás teljesítését követően hatósági átutalási megbízást bocsátanak ki a bankszámlájára terhére. Ilyen esetben az adós sokszor sérelmezi, hogy a hatósági átutalást teljesítette a bank, annak ellenére, hogy az adós bankszámlájára érkezett jövedelmét már végrehajtói letiltás terhelte.

Nos, ilyenkor a bank nem veheti figyelembe a végrehajtói jövedelemletiltást, a következő okok miatt: az inkasszó és a végrehajtó letiltás két külön végrehajtási cselekmény, így a Vht-ben az ezekre vonatkozó szabályok eltérő helyen találhatóak. Más-más fejezet vonatkozik az adós számlavezető bankja által követendőszabályokra, illetve a végrehajtói jövedelemletiltásra, illetve ennek kapcsán a munkáltatók és a nyugellátásokat folyósító szervezet részletes kötelezettségeire.

A nyugellátás letiltásának a teljesítéséért a Nyugdíjfolyósító igazgatóság, továbbá, a munkabér letiltásának teljesítéséért a munkáltató felelős (pl. az adós a nyugdíját már a letiltással csökkentett mértékben kaphatja meg). Viszont azt követően, hogy az adós a letiltott összeggel csökkentett nyugdíjához hozzájutott, a jövedelem-letiltás szabályai már nem alkalmazhatók. Az adós számlavezető bankja az inkasszóban foglaltak teljesítése során nem köteles vizsgálni, és figyelembe venni, hogy az adós bankszámláján már a jövedelem-letiltás alól mentes összeget írtak jóvá.

*Mi történik, ha több tulajdonosú bankszámlára vonatkozóan bocsátják ki az inkasszót?*

Végrehajtás alá vonható a banknál a több számlatulajdonos tulajdonában álló bankszámlán kezelt pénzösszeg, akármelyik számlatulajdonossal szemben merül fel követelés. A nem adós számlatulajdonost a végrehajtó értesíti a számla megterheléséről. Ebben az esetben neki lehetősége van arra, hogy a foglalástól számított 8 napon belül a végrehajtást kérő ellen végrehajtási igénypert indítson a számláról leemelt, őt megillető összeg visszatérítésére iránt.

Számos korábbi cikkben kitért arra a PBT, hogy a fogyasztók a pénzügyi fogyasztói szerződésekből eredő tartozásaikat – amennyiben annak jogszabályi feltételei fennállnak – a Testület előtti eljárásban is kifogásolhatják. Viszont a jelenleg hatályos jogszabályi környezet nem ad arra lehetőséget, hogy a végrehajtás alá vont tartozásaikat a fogyasztók a PBT előtt vitassák (vitatni bíróság előtti eljárásban a hatályos Vht., és a Polgári Perrendtartásról szóló törvény (Pp.) szabályai alapján lehetséges).

Arra viszont van lehetőség, hogy az érintett adósok a méltányossági kérelemre indult eljárásokban egyezkedjenek és kösenek egyezséget a követelés jogosultjával. Ha ez közvetlenül a végrehajtás megindulását követően történik, van rá esély, hogy a felek békés tárgyalásos úton megegyezzenek, és az adós így elkerülheti az egyik legkellemetlenebb végrehajtási cselekményt: az inkasszót.

## **DR. KÁNTÁS-BARCSAI KATALIN: Hogyan biztosítsuk ingóságainkat?**

***Ingatlanunk, hétköznapi tárgyaink nélkül el sem tudnánk képzelni a mindennapjainkat. Egy sajnálatos káresemény miatt azonban megeshet, hogy sürgős pótlásukra, vagy nagy összegű beruházásra lehet szükség. Ebben nyújthat anyagi segítséget az ingóságbiztosítás és a különleges ingóságbiztosítás.***

*Mikor lehet rá szükség?*

Váratlan káresemény – mint például betöréses lopás, viharok, tűzeset, beázás – bármikor bekövetkezhet, melynek során a vagyontárgyak elromolhatnak vagy megsemmisülhetnek. A háztartási eszközök, berendezési tárgyak és elektronikai eszközök egyidejű pótlása jelentős kiadással járhat, beszerzésük vagy javíttatásuk pedig hosszabb időt vehet igénybe.

Az ingóságok biztosítása általában a vagyonbiztosítások része, bizonyos esetekben azonban önállóan is lehet az ingóságokra biztosítást kötni. Ilyen eset lehet, ha a társasház biztosítása nem terjed ki az ingóságokra vagy nem saját tulajdonú az ingatlan. Megeshet az is, hogy egy albérlő által kivett lakás bútorozatlan, és a személyes tárgyai, értékei még nincsenek biztosítva. Amennyiben pedig értékes gyűjteménnyel, antik bútorral, ékszerrel, különleges üvegtárggyal vagy kerti bútorral rendelkezünk, abban az esetben is jó választás lehet az ingóságbiztosítás.

A biztosító kockázatviselése általában a biztosítottak tulajdonát képező, vagy általuk bérelt, kölcsönvett vagy megőrzésre átvett háztartási ingóságokra terjedhet ki. Az idegen tulajdonú vagyontárgyak, mint a vendégek vagyontárgyai, vagy a munkáltatótól munkavégzés céljából átvett vagyontárgy károsodása esetén csak akkor nyújtható biztosítási szolgáltatás, ha arra a biztosító kockázatvállalása kifejezetten kiterjed.

Káreseménynél a bizonyítási kötelezettség a biztosítottat terheli, vagyis a biztosítási esemény bekövetkezését és az azzal összefüggésben keletkezett kárt a fogyasztóknak kell alátámasztania. Éppen ezért célszerű folyamatosan dokumentálni az ingó és ingatlan vagyonunk meglétét.

Ha valami baj történik ingatlanunkban, akkor a káreseményt, annak esetleges elhárítását és a helyreállítást haladéktalanul be kell jelenteni a biztosítónak. A dokumentálást lehetőleg minél részletesebben, fényképpel, videofelvétellel érdemes elvégezni, mert a káresemény időpontjától távolodva a bizonyítás már egyre nehezebbé válik. Előfordulhat, hogy egy tűzeset következtében nemcsak a vagyontárgy, de a vásárlást igazoló bizonylat is megsemmisül. Ilyenkor a korábban készített mobiltelefonon vagy tárhelyen tartott családi fényképek, videók igazolhatják a tárgy káresemény előtti birtoklását, becsült értékét.

Ha a biztosító nem fizetne, akkor a mentesüléséhez szükséges tényeket és körülményeket viszont neki kell bizonyítania. Ilyen ok szokott lenni, ha a fogyasztó nem megfelelően jár el a kár megelőzésében, vagy enyhítésében, esetleg késedelmesen jelenti be a káreseményt.

A vagyonbiztosítási szerződés megkötésekor fontos átgondolni, hogy melyik vagyoncsoportba tartozik a biztosítandó ingóság. Az értéktárgyak, különleges ingóságok és az általános háztartási ingóságok vagyoncsoport biztosítási összegei ugyanis nem vonhatók egybe.

#### *Mit nevezünk ingóságnak?*

Minden olyan berendezési és használati tárgyat, ami a házban vagy a kertben található, könnyen eltávolítható, mozdítható és nem az épülethez tartozik.

#### *1. Háztartási ingóságok*

Ilyenek azok a szokásos mennyiségű vagyontárgyak, melyek egy átlagos háztartásban a mindennapokhoz, személyes használatához szükségesek, s nem tartoznak a kockázatviselésből kizárt ingóságok közé. Ide tartozik minden nem beépített bútor (pl. asztal, szék, polc, ágy, kanapé), háztartási nagy- és kisgép (pl. kenyérpíró, vízforraló, vasaló, mosógép), elektronikai berendezés (pl. TV, számítógép), konyhai felszerelés (pl. pohár, tányér, evőeszköz, edény), világító berendezés, játék, ruha, cipő, táska, szerszám, lakástextil (függöny, szőnyeg, díszpárna) és minden egyéb lakberendezési vagy használati tárgy (pl. tükör, kép). A kerti bútorok is ingóságnak számítanak, de fontos tudni, hogy ezeket csak kiegészítő fedezettel védhetjük.

#### *2. Értéktárgyak, kiemelt értékű ingóságok*

A vagyontárgyakon belül külön kategóriát képeznek az értéktárgyak, valamint a kiemelt értékű ingóságok, amelyeknek az értéke minden esetben egyedileg állapítható meg. Ide sorolhatóak pl. az ékszerek, drágakövek, festmények, antik tárgyak, a kézi szövésű szőnyegek, valódi szőrmék, iparművészeti alkotások, a nagyobb értékű műszaki berendezések vagy esetleg egy értékes gyűjtemény darabjai.

Fontos szabály, hogy ezekre a vagyontárgyakra csak abban az esetben köthető ingóságbiztosítás, ha állandóan lakott ingatlanban található, illetve az ingatlan vagy az értékek tárolása megfelel különféle egyedi biztonsági előírásoknak, védelmi szintnek. Nem minősül állandóan lakott épületnek a nyaraló, hétvégi ház vagy az olyan ingatlan, amelyben állandó jelleggel senki sem lakik, és a káresemény időpontjában a biztosított bizonyítottan nem tartózkodott az ingatlanban.

Az értéktárgyakra, különleges ingóságokra nem terjed ki a biztosító kockázatviselése, ha melléképületben, nem lakás céljára szolgáló helyiségben vagy szabadban tartva károsodnak. Nem minden hétköznapi értelemben vett ékszer minősül értéktárgynak, csak amelyik megfelel a biztosítási feltételekben meghatározottaknak. Az egyéb ékszerek általános háztartási ingóság kategóriaként vehetők figyelembe.

Mivel az újraberzerzési érték a legtöbb értéktárgy esetén nem érvényesíthető, a biztosító ez esetben a valóságos értéket veszi figyelembe. Ezeknek a vagyontárgyaknak az értékét nekünk kell felmérnünk, a biztosítási összeg meghatározásakor pedig lényeges, hogy ezeknek az értékét ne a háztartási ingóságok között szerepeltessük.



*Mik azok a kiegészítő biztosítások?*

Vagyonbiztosításunk mellé kiegészítő szolgáltatásokat is választhatunk, amelyek külön díj fizetése mellett, egyedi igényeinkhez igazodva nyújtanak biztosítási védelmet. Ilyen például a kerti bútorokra, kerékpárra vagy különleges üvegekre vonatkozó fedezet.

Jogvita elbírálása esetén fontos kérdés, hogy beszélhetünk-e olyan biztosítási eseményről, amelyre a biztosító kockázatvállalása kiterjed, a helyszíni kárkép igazolja-e a bejelentett biztosítási eseményt, s nincsenek-e a biztosítói kifizetést kizáró feltételek.

Utóbbira jó példaként szolgálhat az az eset, amikor egy viharban a kertben szabadban tárolt vagyontárgyak károsodnak. Ha ugyanis olyan tárgyat használunk a mindennapok során kerti bútoroként, amely nem kültéri, hanem beltéri használatra készült, esetleg nem megfelelően tároltuk vagy rögzítettük, akkor a biztosító nem tud fizetni biztosításunk terhére.

A társasház által kötött biztosítás általában nem minden káreseményre nyújt fedezetet. Előfordulhat például, hogy az épület üvegezésére kötött biztosítás nem terjed ki az erkélyek, loggiák vagy annak oldalfalának üvegezéseiben keletkezett törés és repedés káira. Amennyiben a lakók a társasházi biztosítás kiegészítéseként csak háztartási ingóságokra kötnek biztosítási szerződést, akkor az említett példa szerinti esetben egyik biztosítás sem nyújt fedezetet az erkély üvegeinek törésére.

Ugyanez a helyzet állhat elő akkor is, ha az elektromos főzőlap, a zuhany berendezés vagy az akvárium üvegezésében történik törés vagy repedéskár. Ilyen vagyontárgyakra célszerű különleges üvegekre vonatkozó kiegészítő biztosítást kötni. A káreseményt követő helyreállítási munkák során érdemes figyelembe venni, hogy a biztosító csak a károsodott különleges üvegekkel, üvegezésekkel azonos méretű és üvegminőségű üvegezést téríti meg, a magasabb minőségű, fejlettebb technológiával készült drágább üveget azonban nem.

*S végül: mi nem számít ingóságnak?*

Minden olyan berendezési tárgy, amely közvetlenül a ház falaihoz van rögzítve, és csakis bontás vagy károkozás által lehet elmozdítani a helyéről, az ingatlan elválaszthatatlan részét képezi. Nem sorolható az ingóságok közé többek között a beépített bútor, a riasztóberendezés, a klímaberendezés és a beépített sütő sem. Ezek védelme tehát nem ingóságbiztosítással, hanem ingatlanbiztosítással lehetséges.

Ingóságaink, vagyontárgyaink megfelelő körültekintéssel való biztosítása különösen fontos, hogy ne akkor szembesüljünk a kizáró feltételekkel, „apró betűkkel”, amikor a baj már bekövetkezett.

## **Pénzügyi Békéltető Testület: közel 12 éve a pénzügyi béke szolgálatában**

**A Pénzügyi Békéltető Testület 2011. júliusától tartó működése alatt számos előrelépés történt a hazai pénzügyi kultúra fejlesztése érdekében, ám mind a szolgáltatóknak, mind az ügyfeleknek érdemes megtanulniuk pár dolgot. Az előbbieknek jobban kell figyelniük ügyfeleikre, utóbbiaknak pedig gondosabban kell eljárniuk saját ügyeikben – mondta el a napi.hu-nak a szervezet elnöke. Dr. Kovács Erika tapasztalata szerint a felek közti viták forrása sokszor a meg nem értés, az empátiahiány. Az elnök asszonyt kérdeztük a most megjelent Éves Jelentésükről és a 2019. őszen indult pénzügyi szakmai programsorozatról, a Pénzügyi Jogi Akadémiáról is.**

A Magyar Nemzeti Bank mellett működő Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) elnöke, Dr. Kovács Erika sikeresnek értékeli a Testület eddigi, közel 12 éves munkáját, amit a számok is bizonyítanak. A PBT minden évben elkészíti éves jelentését, mely kiter többek között a beérkezett kérelmek és az elintézett ügyek elemzésére, valamint a fogyasztók és a pénzügyi szolgáltatók között gyakran vitákat eredményező, rendszeresen előforduló vagy jelentős problémákra. Tavaly 2493 belső békéltetési, 573 méltányossági, 56 határon átnyúló és 3 online vitarendezési platformon (OVR) keresztül érkezett kérelemmel fordultak hozzájuk az ügyfelek. A Testület 742 esetben hagyott jóvá egyezséget, 5 kötelezést és 3 ajánlást hozott. A jóváhagyott egyezségek aránya a méltányossági ügyekben volt a legmagasabb. 2308 alkalommal tartottunk meghallgatást és átlagban 62 nap alatt zártunk le, fejeztünk be egy-egy ügyet – sorolta a testület elnöke.

(A napi.hu itt ismerteti a 2022-es évre vonatkozó legfontosabb tudnivalókat, adatokat. <https://www.napi.hu/magyar-gazdasag/penzuzgy-bekelteto-testulet-fogyasztovedelem.768452.html>).

A 2022. évben megvalósult informatikai fejlesztés eredményének köszönhetően tavaly január 2-től lehetővé vált, hogy a Testület honlapján keresztül benyújtott elektronikus fogyasztói kérelmeket is fogadjon. Ennek köszönhetően megduplázódott az elektronikus úton érkezett ügyfélmegkeresések száma, ez 997 darabot jelentett, és csökkent a papír alapon és postai úton, valamint a Magyar Nemzeti Bank Központi Ügyfélszolgálatán keresztül a Testülethez eljuttatott kérelmek darabszáma. – olvasható a PBT éves jelentéséből. Sőt a „PBT Online ügyintézés” alkalmazás segítségével már folyamatban lévő ügyekben is lehetőség van iratok, nyilatkozatok beadására az új kérelmek beadása mellett.

A fejlődő elektronikus kommunikációs lehetőségek és a gyors eljárások mellett legalább ennyire fontos eredmény mégis az, hogy a Testület a hozzá fordulóknak olyan fórumot biztosít, ahol személyesen találkozhatnak a szolgáltatóval. A pénzügyi világban ugyanis az ügyfelek nem egyszer nehezen kerülnek kapcsolatba a szolgáltatóval, személyesen pedig csak a Testület meghallgatásain találkozhatnak. A felek viszont ilyenkor ott rögtön reagálhatnak egymás felvetéseire, ami gyorsítja a megegyezést és a tényállás tisztázását is – világított rá a PBT vezetője.

Ami a pénzügyi intézményeknek a PBT eljárását megelőző panaszkezelését illeti, előfordulhat, hogy azok telefonos ügyfélszolgálatára akár hosszú időn keresztül elérhetetlen, az online ügyfélszolgálat személytelen, sőt, esetleg még az írásban, szóban beadott ügyfélpanaszokra reagáló válaszok sem érkeznek meg a jogszabályi határidőre. A PBT elnöke hangsúlyozta: a válaszadási határidő betartását jegybanki rendelet írja elő, mulasztás esetén pedig bírság kiszabására van mód.

## A Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózat és az MNB Ügyfélszolgálat

Nagyon sok ügyfélprobléma megelőzhető lenne azzal is, ha az érintett fogyasztók már a kezdet kezdetén, amikor még alá sem írták a szerződést, személyre szabott segítséget kérnének az MNB mellett működő 18 tagú, Pénzügyi Navigátor Tanácsadó irodahálózat munkatársaitól. *(Valamennyi vármegyeszékhelyen található iroda, itt kereshetők meg: [www.mnb.hu/fogyasztovedelem/tanacsado-irodak](http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/tanacsado-irodak).)* Az MNB azért hozta létre a hálózatot, hogy pénzügyi kérdésekben a fővárostól távolabb élők számára is lehetőség legyen személyes ügyintézésre.

Az ingyenes tanácsadások során a szakértők részletesen tájékoztatást adnak a fogyasztóknak a különböző pénzügyi szolgáltatások jellemzőiről, az előnyökről és kockázatokról, legyen szó akár hitelfelvételről, személyi kölcsönről, lakásbiztosításról, életbiztosításról, gépjármű-biztosításról, vagy akár utasbiztosításról. A tanácsadók tájékoztatnak a pénzügyi termékekről, megnézik a szerződéseket és segítenek a hivatalos okmányok, beadványok – például méltányossági kérelem vagy fogyasztói panasz – megfogalmazásában és benyújtásában.

A tanácsadók a pénzügyi panaszokkal hozzájuk fordulókat a megfelelő fórumokhoz irányítják: a szolgáltatóhoz, a Magyar Nemzeti Bankhoz (MNB), vagy akár a PBT-hez. Ugyanezt a szolgáltatást nyújtja a budapestiek számára az MNB Ügyfélszolgálat a Krisztina krt. 6. címen (elérhetőségei: [www.mnb.hu/fogyasztovedelem/elerhetosegek/keressen-fel-minket-budapesten](http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/elerhetosegek/keressen-fel-minket-budapesten)). Fontos tudni, hogy az MNB-hez vagy a PBT-hez csak akkor lehet fordulni, ha a fogyasztó előzőleg sikertelenül próbálta meg rendezni vitáját pénzügyi intézményével, s panaszát szerinte nem orvosolták, illetve nem is válaszolták meg.

## Meghallgatás ügyfélbarát módon

A PBT meghallgatásaira személyesen, a Budapesten a XIII. kerület Váci út 76. alatti Capital Square Irodaház földszinten található 13 tárgyaló valamelyikében kerül sor. Kovács Erika elnök felhívta a figyelmet, hogy természetesen ez is ingyenes szolgáltatás ellentétben a bírósági úttal, amely formalizált, időigényes, a jogi képviselő költségei sem elhanyagolhatóak. A békéltető eljárás során nem szükséges ügyvédet fogadni (de természetesen mód van segítséget igénybe venni), hiszen az ügyfél akár saját magát is képviselheti.

A PBT tárgyalói előtti ügyféltérben az érintettek kényelmes körülmények között várakozhatnak a meghallgatásokra, közben tájékoztató kisfilmeket nézhetnek meg a pénzügyi termékekkel kapcsolatos tudnivalókról, esetleges kockázatokról, veszélyekről és információt kapnak az aktualitásokról is.

## A békéltetési eljárások fontos tapasztalatai

Dr. Kovács Erika elmondta: a békéltetési eljárást megelőzően legelőször azt vizsgálják meg, megtörtént-e a szolgáltatóval való egyeztetési kísérlet, lefolytattak-e panaszeljárást. Az ügyfél csak panaszkezelésének sikertelensége esetén fordulhat a megfelelő formanyomtatvány kitöltésével a Testülethez.

A pénzügyi szolgáltatók tekintetében azt látni, hogy sokszor – talán pénz, idő, energia hiányában is – nem fordítanak elég figyelmet az ügyfelekre. Kevés a kolléga, aki az egyedi problémákkal érdemben tud foglalkozni. Ez egyébként például hitelintézeteként változó, akad bank, amellyel szemben nagyságához, méretéhez képest meglepően kevés a panasz.

Ami a szerződések nyelvezetét illeti, a PBT szerint ezeket célszerű volna még egyszerűbbé, érthetőbbé tenni.

Ami az ügyfeleket illeti, bár itthon az elmúlt időszakban sokat erősödött a pénzügyi tudatosság, sokak számára még mindig aktuális a tanács: figyeljenek jobban pénzügyeikre! Még mindig sok pénzügyi békéltetési eljárás esetén derül ki, hogy a panaszos aláírás előtt egyáltalán nem olvasta el a bankkal, biztosítóval kötött szerződését, így nem ismeri annak feltételeit. Egyetlen példa: az akár online módon is igényelhető személyi kölcsönök felvétele során több ügyfélről derült ki: a szerződés megkötésekor nem is tudták milyen kondíciókat tartalmaznak a hitelfelvételek.

A Testület elnöke szerint érdemes előzetesen minél alaposabban, részletesebben megismerni a szolgáltatást. Ahogy például az élelmiszereknél is megtapasztaljuk a vásárlás előtt, hogy melyik áruház termékei a legjobb árúak és minőségűek, ugyanígy itt is fontos az ilyen előzetes felmérés.

## A Pénzügyi Jogi Akadémia

A jegybank immár négy éve kínál lehetőséget az ismeretszerzésre jogászok és joghallgatók, pénzügyi, gazdasági és jogi területeken dolgozó fiatal szakemberek, továbbá mindenki más számára, akik érdeklődnek a pénzügyek iránt egy programsorozat keretében, a Budapest Institute of Banking közreműködésével.

A képzés során az érintettek elsajátíthatják a pénz- és tőkepiacot bemutató speciális jogi ismereteket, feltérképezik a pénzügyi és tőkepiaci szolgáltatásokat, valamint a biztosítási szektorban alkalmazandó szabályozást és gyakorlatot. Megismerkednek az általuk is igénybe vett pénzügyi szolgáltatások gyakorlati működésével, megérthetik a pénzügyi folyamatokat, átfogó képet kaphatnak a pénzügyi szektor szereplőiről és az MNB működéséről.

A képzésre jelentkezni már a 2023/2024. tanévre is lehet itt: [www.bib-edu.hu/kurzusok/1575?categoryId=o-1](http://www.bib-edu.hu/kurzusok/1575?categoryId=o-1)

## Gyűlnek a panaszok a Revoluttal szemben

**A Revolut eddig még nem engedte, hogy magyar panaszos Magyarországon indítson vitarendezési eljárást a céggel kapcsolatos és egyre növekvő számú problémák miatt – nyilatkozta az Indexnek Kovács Erika, a Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) elnöke.**

Az összes megkereséshez képest arányaiban ugyan továbbra sem jelentős, ám a növekedés dinamikáját tekintve az egyik legkiugróbb a határon átnyúló pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszos kérelmek számának növekedése a Magyar Nemzeti Bank mellett működő Pénzügyi Békéltető Testületnél (PBT) – tájékoztatta az Indexet Kovács Erika, a Testület elnöke. Míg 2021-ben a Testület elé kerülő új ügyek 1 százalékát tették ki a határon átnyúló szolgáltatásokkal kapcsolatos jogviták, addig 2022-ben ez az arány már két százalék. Ráadásul az elnök tájékoztatása szerint az idei év első tíz hónapjában a határon átnyúló szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyek száma már közel ötven százalékkal meghaladta a 2022-es értéket, a PBT-hez összesen 82 ügy érkezett.

## A kibercsalások viszik a prímet

Az idén érkezett, határon átnyúló ügyekben azért nem lesz komoly kiugrás, mert év közben jelentősen megnőtt a kibercsalásokkal kapcsolatos ügyek száma, ami már most meghaladta az ezret. Ez azt vetíti előre, hogy:

### **A PBT-HEZ ÉRKEZŐ PANASZOK SZÁMA IDÉN LEGALÁBB 30 SZÁZALÉKKAL EMELKEDIK MAJD A 2022-ES 3.125 ÜGYDARABSZÁMHOZ KÉPEST.**

Ami a határon átnyúló szolgáltatásokkal kapcsolatos jogvitákat illeti, azokon belül egyedileg a legnagyobb arányt a Revoluttal kapcsolatos ügyek teszik ki. Idén már az összes ilyen ügy közel ötödét adja a Revolutra panaszkozó ügyfelek kérelmeinek aránya, a növekedés itt is szembetűnő.

Az ezzel kapcsolatos panaszok leginkább a Revolut-számlákra utalt összegek, illetve az ottani számlákról magyar bankszámlákra indított utalások jóváírásának elmaradásával kapcsolatosak, azaz nem tudható, hogy hova tűntek a küldő számlákról indított összegek, mert azok nem érkeztek meg a fogadó számlára. Tipikus, hogy az ügyfél számláját a Revolut valamiért befagyasztotta, a kérelmező az azon lévő összeghez nem tud hozzáférni, és ehhez nem kap megfelelő segítséget a társaságtól. Itt visszaköszön az, hogy a Revolut továbbra sem hajlandó (a jogszabályok szerint nem is köteles) magyar nyelvű ügyfélszolgálatot működtetni, miközben ezt más iparágban hasonló szolgáltató, például a Booking.com biztosítja magyar ügyfeleinek.

A határon átnyúló szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyek viszonylag alacsony számát a szakember szerint az magyarázhatja, hogy a pórul jártak nem gondolják, hogy egy külföldi szolgáltatóval szemben Magyarországon is felléphetnek – és mint látjuk majd, ebben van is némi igazság.

A PBT elnöke elmondta, hogy az európai uniós jogszabályok értelmében egy tagállam békéltető testülete vagy más alternatív vitarendezési fóruma csak abban az esetben vizsgálhat érdemben egy másik országban honos szolgáltatóval szembeni fogyasztói igényt, ha az adott szolgáltató hozzájárul ahhoz, hogy az érintett tagállamban folytassák le a vitarendezési eljárást, vagyis elfogadja a szóban forgó testületet eljáró fórumként. Erről írásban kell nyilatkoznia. Ha ezt nem teszi, érdemi eljárás nem folytatható le, az érintett fórum pedig csak arról tudja tájékoztatni a jogorvoslat nélkül maradt fogyasztót, hogy a szolgáltató székhelyországában melyik fórumhoz fordulhat.

A határon átnyúló szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyek eljárásai egységesek, ugyanis azokat az Európai Gazdasági Térség (EGT) tagállamok között hatályos páneurópai megállapodás, az úgynevezett Financial Network (FIN-NET) eljárásrendje szabályozza, amelynek a Pénzügyi Békéltető Testület 2012 óta tagja.

## A Revolut nem enged

Kovács Erika szerint a Revoluttal kapcsolatos sajnálatos tapasztalat, hogy a pénzügyi szolgáltató eddig egyetlen egy alkalommal sem járult hozzá ahhoz, hogy a panaszos magyar fogyasztó a magyar Pénzügyi Békéltető Testület előtt próbálja rendezni jogvitáját.

Miután a Revolut mindkét cégét Litvániában jegyezték be, ezért a magyar fogyasztónak csak abban az esetben van módja biztosan érvényesíteni jogosnak vélt követelését, annak tárgyalásos módon történő rendezését, ha az erre vonatkozó igényét a hatáskörrel rendelkező, és Litvániában működő alternatív vitarendező fórumhoz nyújtja be. Ez a szervezet – hasonlóan a magyar megoldáshoz – a Litván Nemzeti Bank mellett működő pénzügyi békéltető testület. Elérhetőségük már magyar nyelven is fellelhető a FIN-NET által működtetett [A FIN-NET tagtestületei országok szerinti bontásban – Európai Bizottság \(europa.eu\)](https://www.europa.eu) honlapon.

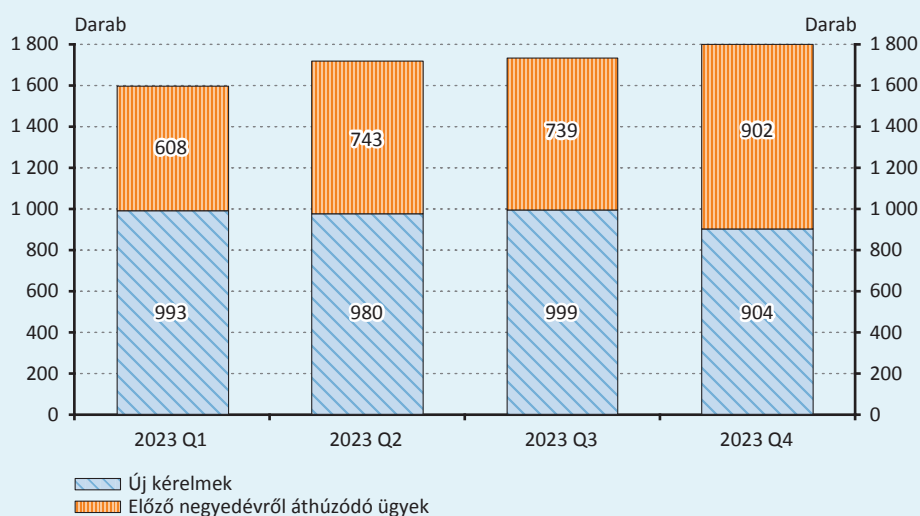
## II. Eljárások, eredmények

### 1. AZ ÚJ KÉRELMEK

2023. január 1. napján 608 belföldi békéltetési és méltányossági, valamint határon átnyúló ügy volt folyamatban, az év során 3.876 új kérelem érkezett, így összesen 4.484 ügy kezelésére került sor.

3. ábra

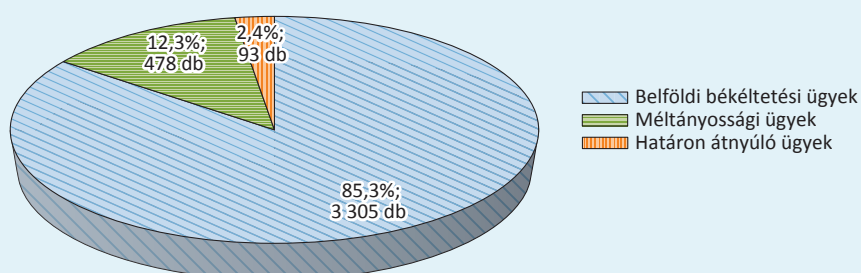
Az új kérelmek és a kezelt ügyek száma negyedévente



Az új kérelmek közül a belföldi békéltetési ügyek száma és aránya volt a legmagasabb, a megoszlás ügytípusonként a következő volt:

4. ábra

Új kérelmek ügytípus szerint

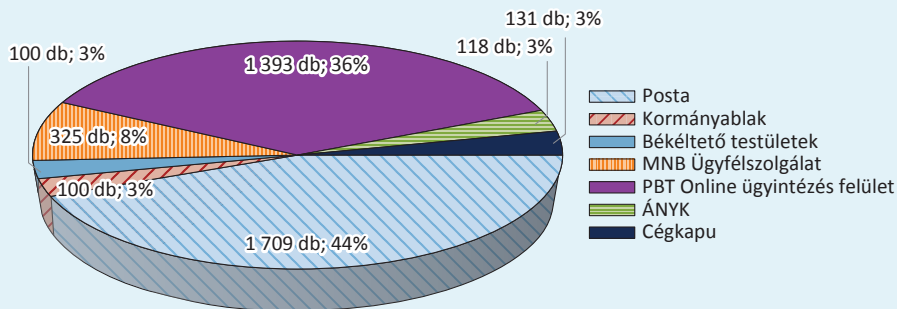




## 2. A KÉRELMEK BENYÚJTÁSÁNAK MÓDJA

A „PBT Online ügyintézés” alkalmazás 2022. januári bevezetésének köszönhetően tovább nőtt az elektronikus úton érkezett kérelmek száma és aránya, ezzel együtt csökkent a papír alapon és postai úton, valamint a Magyar Nemzeti Bank Központi Ügyfélszolgálatán keresztül a Testülethez eljuttatott kérelmek száma.

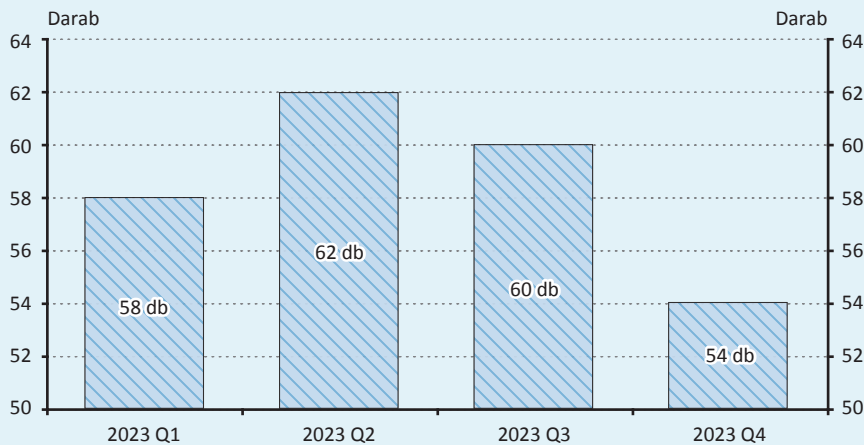
**5. ábra**  
Új kérelmek benyújtásának módja



A „PBT Online ügyintézés” alkalmazás segítségével nemcsak új kérelmet lehet benyújtani, hanem folyamatban lévő ügyben is lehetőség van iratok, nyilatkozatok benyújtására. Ennek köszönhetően a kérelmezők 52 százalékával elektronikus úton zajlott a kommunikáció.

A Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózat irodáinak segítségével készült kérelmek száma növekedett, közreműködésükkel 234 kérelem érkezett.

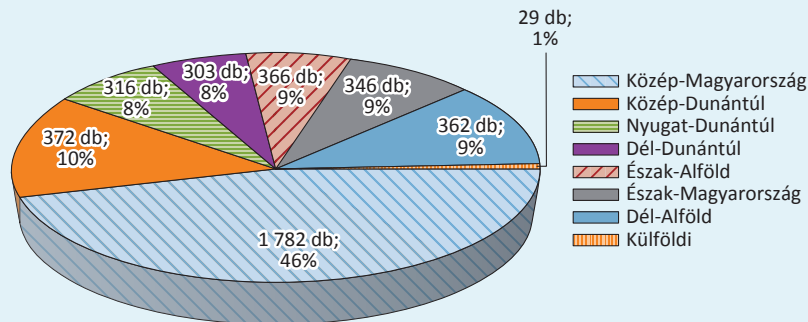
**6. ábra**  
Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózat által előkészített új kérelmek



### 3. A KÉRELMEZŐK LAKÓHELY SZERINTI MEGOSZLÁSA

A legnagyobb arányban változatlanul a Közép-magyarországi régióban élők fordultak a Testülethez megoldást keresve pénzügyi fogyasztói jogvitájukra. Az összes kérelmezőhöz viszonyított arányuk 46 százalék volt.

**7. ábra**  
Új kérelmek megoszlási aránya a kérelmezők lakóhelye szerint régióként



A Budapesten és Pest vármegyében lakóhellyel rendelkező kérelmezők által benyújtott kérelmek aránya a Testület megalakulása óta minden évben meghaladta a KSH által számított összlakossági arányt, a többi vármegye esetében nem történt jelentősebb változás.

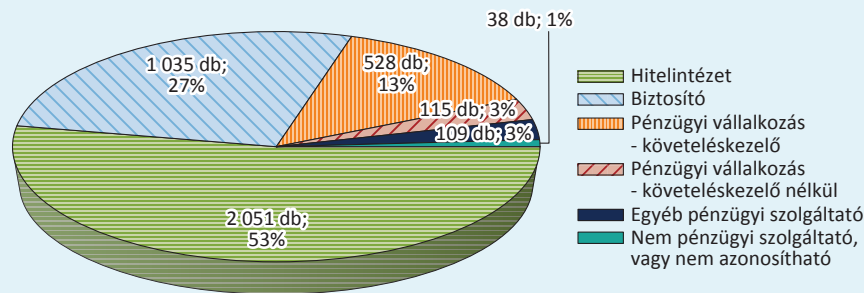
**8. ábra**  
Új kérelmek a kérelmezők lakóhelye szerint

Beérkezett kérelmek a kérelmezők lakóhelye szerint	2023. év		Összlakosság aránya KSH adat
	Ügyszám (db)	Összes ügyszám arányában	
Bács-Kiskun	124	3,20%	5,14%
Baranya	124	3,20%	3,67%
Békés	88	2,27%	3,36%
Borsod-Abaúj-Zemplén	187	4,82%	6,50%
Budapest	1148	29,62%	17,72%
Csongrád-Csanád	150	3,87%	4,07%
Fejér	137	3,53%	4,30%
Győr-Moson-Sopron	130	3,35%	4,92%
Hajdú-Bihar	155	4,00%	5,41%
Heves	96	2,48%	3,00%
Jász-Nagykun-Szolnok	101	2,61%	3,74%
Komárom-Esztergom	101	2,61%	3,08%
Nógrád	63	1,63%	1,93%
Pest	634	16,36%	13,46%
Somogy	102	2,63%	3,09%
Szabolcs-Szatmár-Bereg	110	2,84%	5,60%
Tolna	77	1,99%	2,19%
Vas	90	2,32%	2,61%
Veszprém	134	3,46%	3,51%
Zala	96	2,48%	2,72%
Külföldi	29	0,75%	
<b>Ügyek összesen</b>	<b>3 876</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

## 4. A FOGYASZTÓI JOGVITÁKBAN ÉRINTETT SZOLGÁLTATÓK

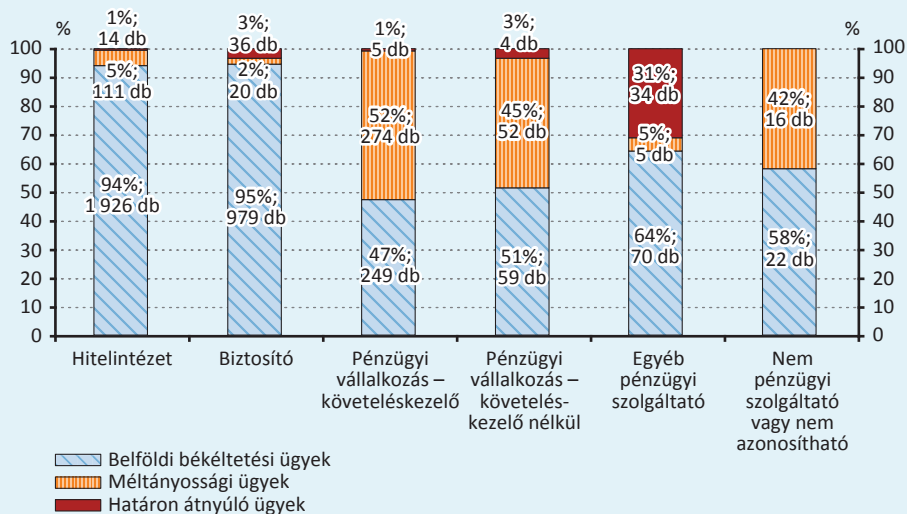
A legnagyobb számban a hitelintézetek és a biztosítók ügyfelei fordultak a Testülethez. A hitelintézetekkel szembeni ügyek 54%-os aránya a kibercsalással kapcsolatos kérelmeknek volt köszönhető, ez a pénzforgalmi szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyek nagy mértékű növekedését is jelentette.

**9. ábra**  
A pénzügyi szolgáltatók típusai az új kérelmekben



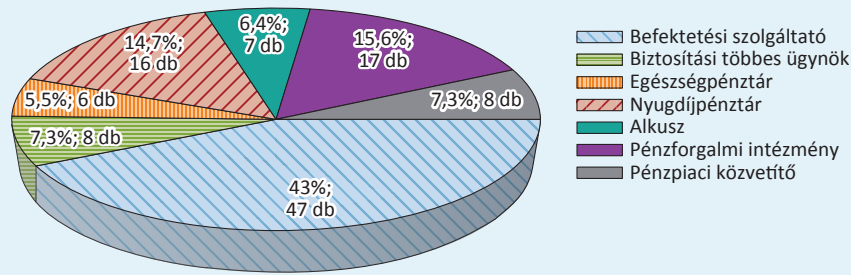
Az egyes szolgáltatók az egyes ügytípusok vonatkozásában az alábbiak szerint voltak érintettek:

**10. ábra**  
Ügytípusok aránya szolgáltató-típusonként



Az „egyéb” pénzügyi szolgáltatói kategóriába a befektetési szolgáltatók, a biztosítási többes ügynökök, egészség- és nyugdíjpénztárak, alkuszok, a pénzforgalmi intézmények, valamint a pénzügyi közvetítők ügyei tartoznak.

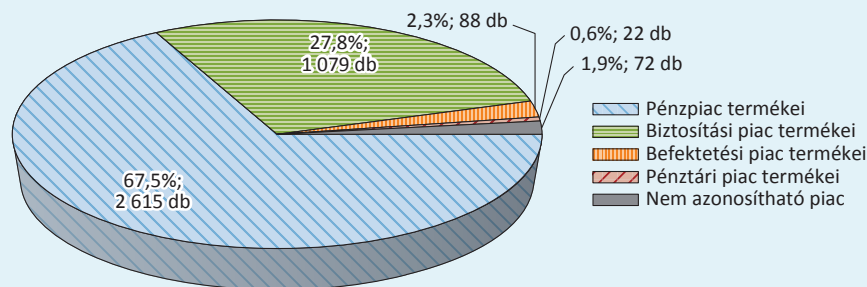
**11. ábra**  
Egyéb pénzügyi szolgáltatók az új kérelmekben



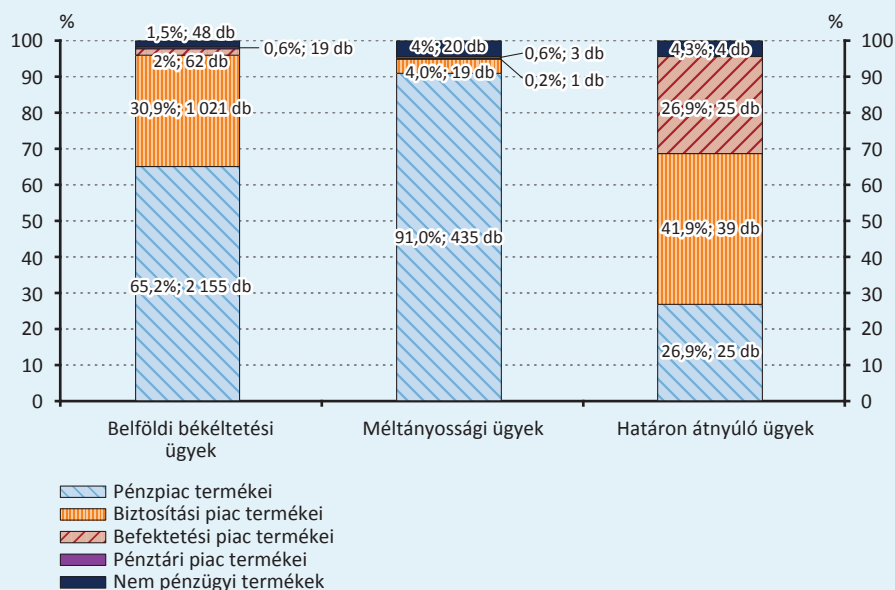
## 5. KÉRELEMSEL ÉRINTETT TERMÉKEK

A legtöbb kérelem a pénzpiaci termékeket (2.615 ügy) és a biztosítási piac termékeit (1.079 ügy) érintette, a pénztári és a befektetési piac termékei kapcsán csökkent az új kérelmek száma az előző évhez képest.

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



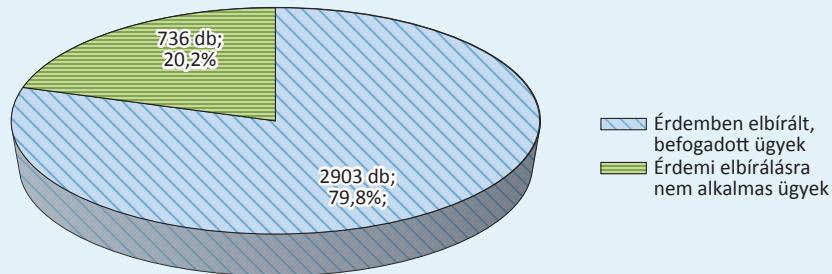
**13. ábra**  
A kérelemmel érintett termékek ügytípusonként



## 6. A BEFOGADÁSI ARÁNY ALAKULÁSA

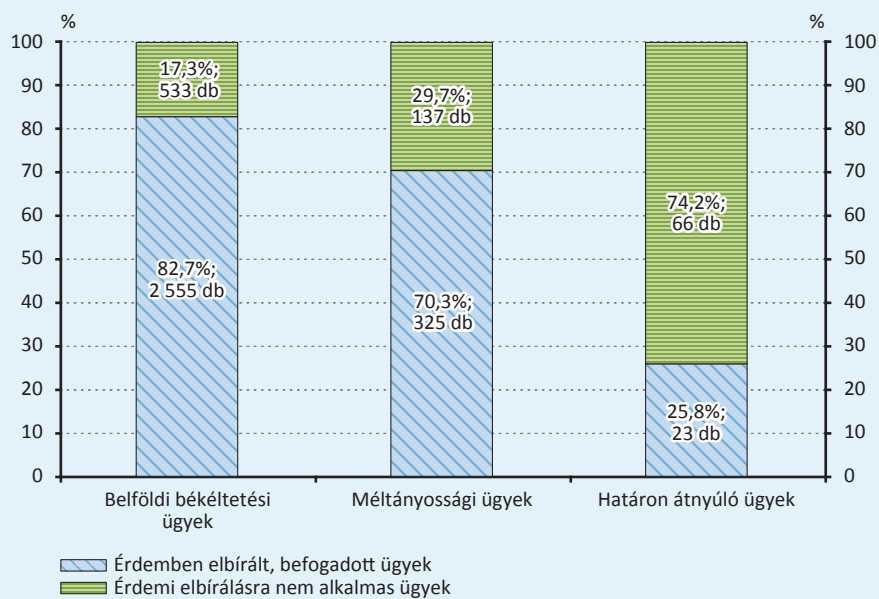
Az új kérelmek 79,8 százaléka alkalmas volt érdemi ügyintézésre.

**14. ábra**  
A befogadási arány



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

**15. ábra**  
A befogadási arány ügytípusonként

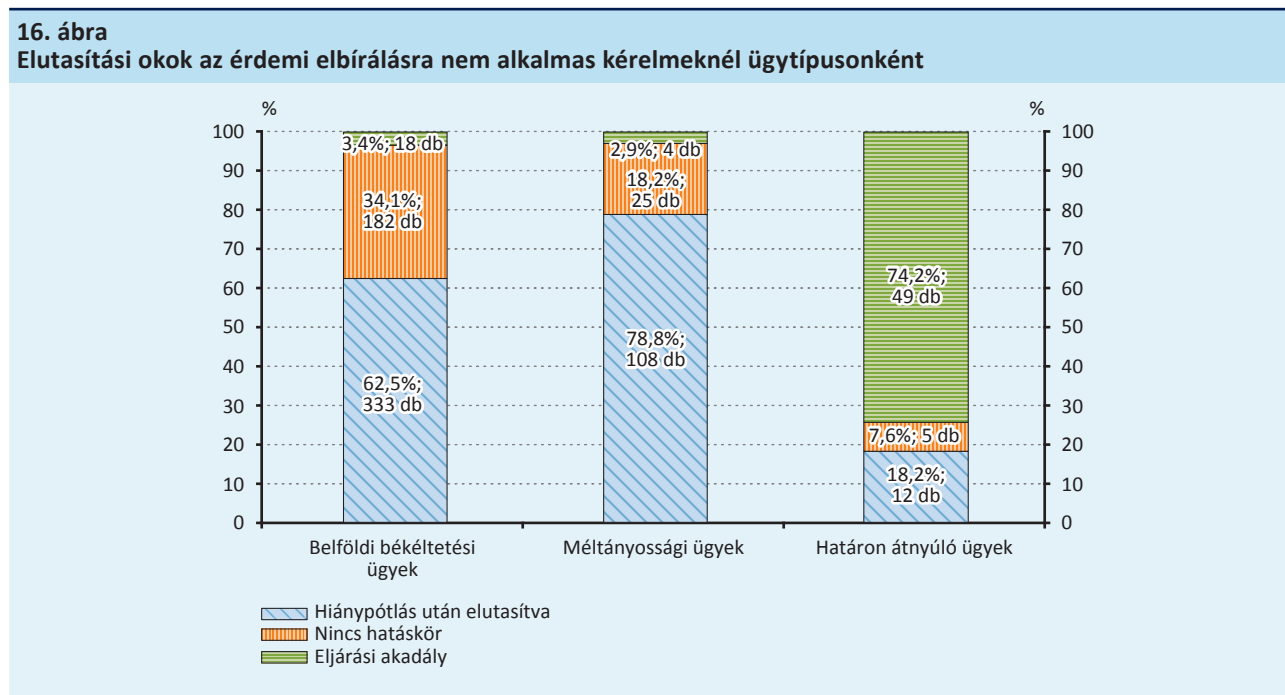




## 7. ÉRDEMI ELBÍRÁLÁSRA NEM ALKALMAS ÜGYEK

3.639 ügy fejeződött be, ebből 736 ügy nem volt befogadható, ezért meghallgatás kitűzésére sem kerülhetett sor. Az elutasítás 453 esetben azért történt, mert a kérelmezők nem tettek eleget a hiánypótlási felhívásban foglaltaknak, további 212 ügyben pedig nem volt hatásköre a Testületnek az ügyben. Eljárási akadály miatti megszüntetésre 71 esetben került sor.

Az elutasítási okokat ügytípusonként a következő ábra mutatja be:



A hiánypótlási felhívásra 357 esetben nem érkezett válasz, ezért ezek az eljárások megszüntetésre kerültek. További 96 ügyben azért szűnt meg az eljárás érdemi vizsgálat nélkül, mert a hiánypótlási felhívásra adott válasz hiányosságokat mutatott, a hiányok pótlása nem vagy nem teljeskörűen történt meg, a kérelmezők nem igazolták a megelőző panasz eljárás megtörténtét vagy már egyezsége jutottak a pénzügyi szolgáltatóval.

**17. ábra**  
Hiánypótlás után elutasított ügyek

Hiánypótlási felhívás nem, vagy hiányos teljesítése	2023. év
<b>Időszakban befogadás nélkül lezárt ügyek</b>	<b>736</b>
- ebből hiánypótlás után elutasítva	453
<b>Elutasítás okai:</b>	
HP felhívásra válaszolt, ebből	144
- megegyezett a szolgáltatóval	6
- nem alkalmas a befogadásra	90
- nem igazolta a panaszt	48
HP felhívásra nem válaszolt, ebből	309
- megegyezett a szolgáltatóval	2
- nem volt panasz eljárás	40
- egyéb okból	9
- az ok nem ismert	258

Az érdemi elbírálás nélkül befejezett ügyek számát a lezárás oka szerint a következő táblázat mutatja:

<b>18. ábra</b>		
<b>Érdemi elbírálás nélkül befejezett ügyek</b>		
<b>Lezárási okok</b>	<b>Ügyszám</b>	<b>Arány</b>
<b>1. Eljárási akadály miatti lezárási okok, ebből:</b>	<b>71</b>	<b>9,65%</b>
1.1 a fogyasztó a kérelem benyújtását megelőzően nem kísérelte meg a vitás ügy rendezését vagy eredménytelenül méltányossági kérelemmel élt (102. § (1) bek.)	4	0,54%
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	11	1,49%
1.2.2 b) közvetítői eljárást indítottak (107. § ab pont), vagy	1	0,14%
1.2.3 c) per van folyamatban vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak (107. § ac) pont)	0	0,00%
1.3 a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránti ügyben fizetési meghagyás kibocsátására került sor (107. § b)	6	0,82%
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.)	49	6,66%
<b>2. az ügy nem minősül fogyasztói jogvitának, illetve, ha a Pénzügyi Békéltető Testület egyéb okból nem rendelkezik hatáskörrel a vita elbírálására (107. § d)</b>	<b>212</b>	<b>28,80%</b>
<b>3. a kérelmező a 104. § (5) bekezdésében meghatározott hiánypótlási felhívást – az erre nyitva álló határidőben – nem teljesítette (107. § e)</b>	<b>453</b>	<b>61,55%</b>
<b>Összesen</b>	<b>736</b>	<b>100,00%</b>

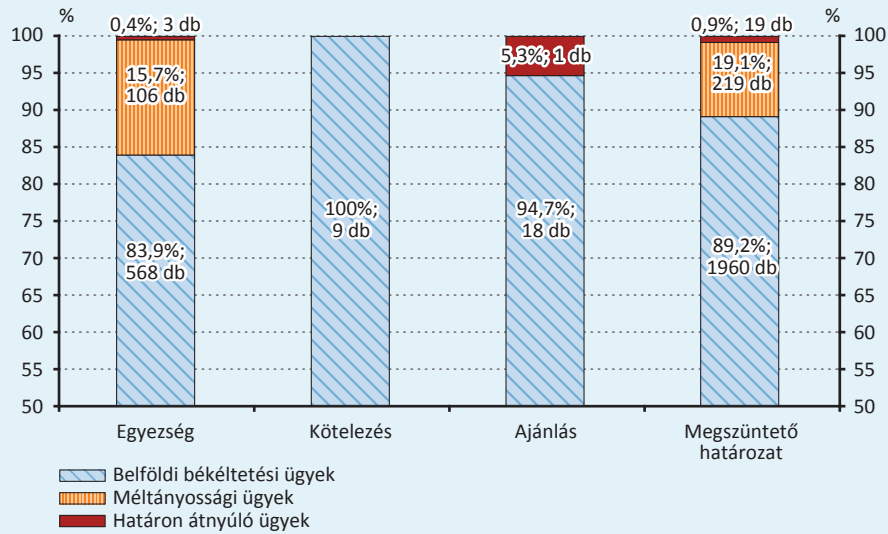
## 8. BEFOGADÁST KÖVETŐEN BEFEJEZETT ÜGYEK EREDMÉNYEI

A befogadott és érdemben elbírált ügyek száma 2.903 volt, ebből 677 ügy zárult egyezséggel, továbbá 9 kötelezés és 19 ajánlás született.

<b>19. ábra</b>		
<b>Befogadást követően befejezett ügyek eredménye</b>		
<b>Érdemi elbírálást követően befejezett általános ügyek eredménye</b>		
<b>Lezárt ügyek eredménye</b>	<b>Ügyszám (db)</b>	<b>Arány</b>
Egyezség	677	23,32%
Kötelezés	9	0,31%
Ajánlás	19	0,65%
Megszüntető határozat	2 198	75,71%
<b>Összesen</b>	<b>2 903</b>	<b>100,00%</b>

Kötelezések és ajánlások egy határon átnyúló ügyet jelentő kivétellel belföldi békéltetési ügyekben születtek, online platformon ügyet nem intézett a Testület, ilyen ügy az év folyamán nem érkezett. Méltányossági ügyekben 106 egyezség született.

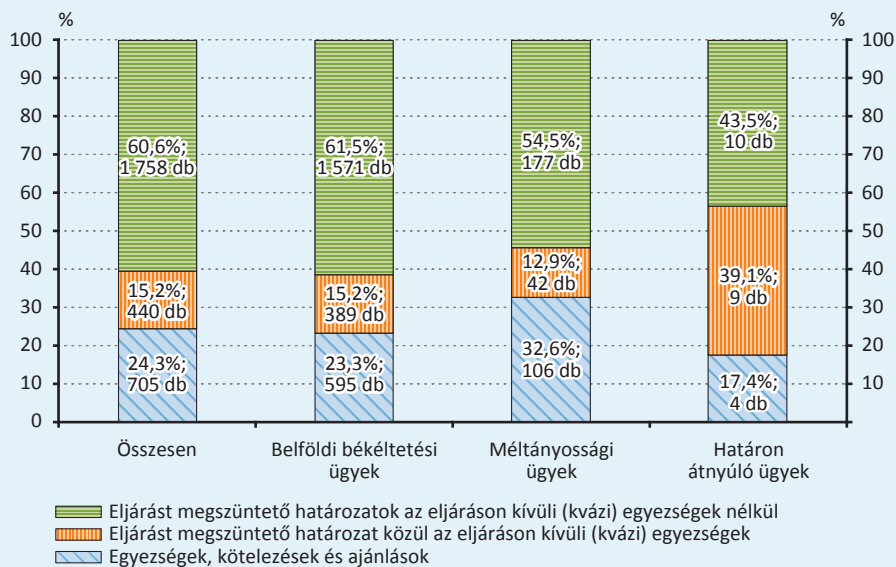
**20. ábra**  
Ügytípusok aránya az érdemi határozatoknál



### A határozattal jóváhagyott és az eljáráson kívüli (kvázi) egyezségek

A jóváhagyott egyezségek aránya a méltányossági ügyekben volt a legmagasabb. A kérelmezők számára kedvezően zárult ügyek – a Testület által jóváhagyott egyezségek, kötelezések és ajánlások, valamint a formailag megszüntetéssel végződő, de a felek között az eljáráson kívüli megállapodást jelentő ügyek (kvázi egyezség) együttesen – a belföldi békéltetési ügyeknél 38,5 százalékos, a méltányossági ügyeknél 45,5 százalékos, a határon átnyúló ügyeknél 56,5 százalékos arányt jelentettek.

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



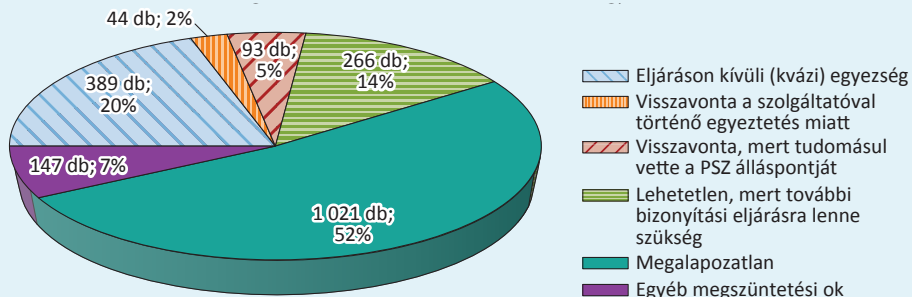
655 ügyben vált esedékessé, hogy a pénzügyi szolgáltatók az egyezségben foglalt teljesítéséről vagy annak elmaradásáról az MNB törvényben rögzített visszajelzési kötelezettségüknek eleget tegyenek. Az egyezségi határozat teljesítését – felhívásra vagy anélkül – 649 esetben igazolták. A visszajelzések alapján az egyezségi határozatok 99 százaléka teljesítésre került.

## Megszüntető határozatok

Megszüntető határozattal 2.198 ügy zárult le. Eljáráson kívüli (kvázi) egyezség 440 ügyben jött létre, ebből 389 belföldi békéltetési, 42 méltányossági, 9 határon átnyúló szolgáltatással kapcsolatos eljárásban.

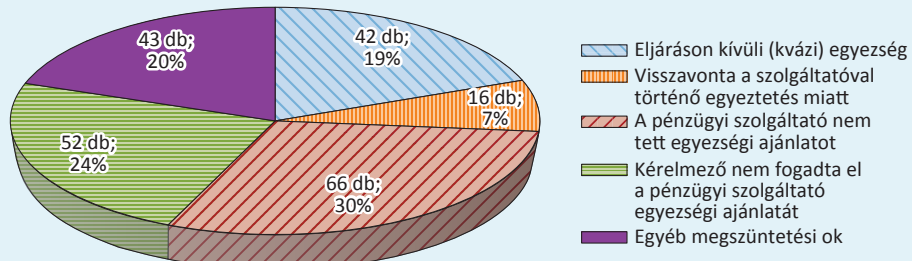
A megszüntetési okok a belföldi békéltetési ügyekben az alábbiak voltak:

**22. ábra**  
Megszüntetési okok a belföldi békéltetési ügyekben



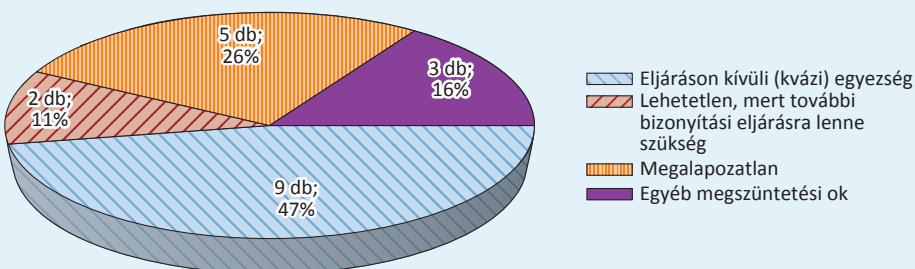
A méltányossági ügyekben lefolytatott eljárások eredményeként a megszüntető határozatok 19 százaléka zárult eljáráson kívüli (kvázi) egyezséggel, az eljárások 7 százalékában a felek között az egyeztetések a megoldás keresése érdekében elkezdődtek. A megszüntetett eljárások 30 százalékában a szolgáltató nem tett ajánlatot a kérelmező méltányosság gyakorlására irányuló kérelmére, 24 százalékában a szolgáltató által tett egyezségi ajánlatot a kérelmező nem fogadta el.

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



A határon átnyúló ügyekben 19 esetben került sor megszüntető határozat kiadására, melyek közül eljáráson kívüli meg egyezés 9 ügyben történt. A további megszüntetési okok az alábbi ábrán láthatók:

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

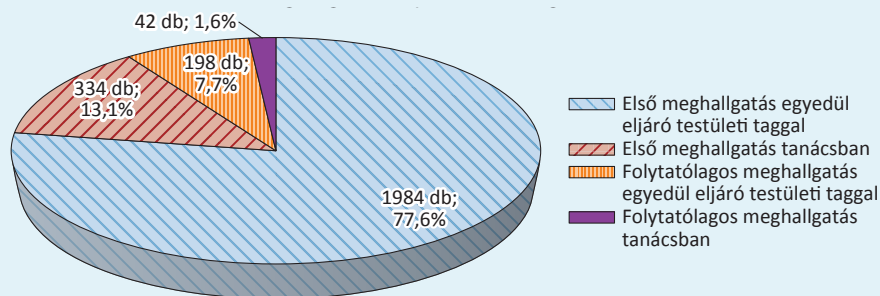


## 9. A MEGHALLGATÁSOK SZÁMA ÉS AZ ÜGYINTÉZÉSI IDŐ

### A megtartott meghallgatások száma

A beérkezett kérelmek számának növekedése miatt a megtartott meghallgatások darabszáma 2.558 volt, amely az előző évhez képest 10,8 százalékos növekedést jelentett. Sok éves gyakorlata volt a Testületnek, hogy egy ügyben egyetlen meghallgatásra került sor, úgynevezett folytatólagos (vagyis két vagy esetleg három) meghallgatás csak esetenként fordult elő. 240 esetben került sor folytatólagos meghallgatásra, amely a 2.558 meghallgatás 9,3 százalékát tette ki. A folytatólagos meghallgatásokra jellemzően a kibercsalásos ügyekben került sor, részben az ügyek bonyolultsága miatt, részben pedig amiatt, hogy a feleknek legyen ideje átgondolni az egyezség lehetőségét.

**25. ábra**  
Meghallgatások típusonkénti megoszlása



Az MNB törvény alapján a Testület tanácsban vagy egy tag által járhat el, a tanácsban való eljárás feltételeit az elnök állapítja meg. Ennek alapján a 3 millió Ft fölötti ügyértéknél, illetve, ha az ügy bonyolultsága, komplexitása indokolta, tanácsban járt el a Testület, egyébként egy tag és egy jegyzőkönyvvezető vett részt a meghallgatáson. 376 olyan ügy volt, mely a tanácsi eljárást indokolta, 1.758 alkalommal egy tag egy hivatali jegyzőkönyvvezetővel járt el, 53 alkalommal egy másik tag volt a jegyzőkönyvvezető és 377 alkalommal az eljáró tag maga vezette a jegyzőkönyvet is.

### Az ügyintézés időigénye, gyorsasága

A Testület minden évben arra törekedett, hogy az egyes ügyeket minél gyorsabban legyen képes letárgyalni, a 90 napos ügyintézési határidő tartásával. Az MNB törvény szerint egy ügy beérkezésétől számítva 8 napon belül (ez az első törvényi határidő, amit tartani kell) döntést kell hozni, hogy fennáll-e hatáskör az ügyben és a kérelem hiánytalan-e, vagyis alkalmas-e az érdemi tárgyalásra. Ha a hatáskör hiánya egyértelműen megállapítható, nincs az üggyel további feladat, mint annak elutasítása indokolással ellátva. Ha hiányos a kérelem, vagy nem egyértelmű a hatáskör fennálltának kérdése, hiánypótlás elrendelésére kerül sor. A hiányok megfelelő pótlása vagy hiánytalan kérelem esetén megtörténik az ügy befogadása és érdemi vizsgálata, majd tárgyalása.

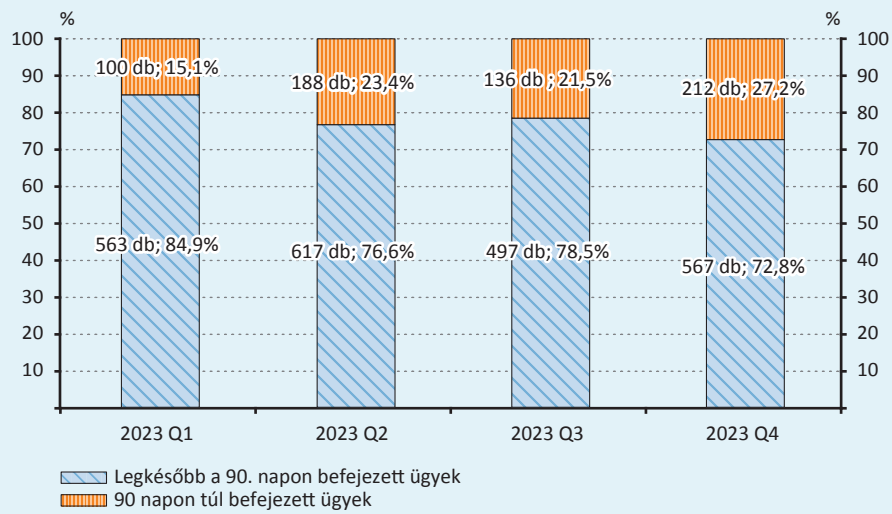
Az MNB törvény alapján a befogadástól számított 75 napon belüli időpontra (ez a második törvényi határidő, amit szintén be kell tartani) szükséges kitűzni az első meghallgatás időpontját. 2023-ban 429 ügyben fordult elő, hogy 66 nap vagy annál több lett az eltelt napok száma az első meghallgatásig. Az ügyintézési idő hosszabb lett, mivel kisebb létszámmal kellett ellátni a megnövekedett ügymennyiséget, és a pénzügyi szolgáltatók is – főleg a kibercsalásos ügyeknél – rendszeresen kértek határidő hosszabbításokat a válaszaik megadására, emellett a testületi tagoknak is több időre volt szüksége ezen ügyek megfelelő szakmai színvonalú vitéléhez, mint általában a többi ügyben.

Az MNB törvény szerinti harmadik fontos határidő, amit – együtt az előzőekben említett két másikkal – szintén tartani kell, az az eljárási véghatáridő, amit a törvény 90 napban állapít meg, mely egy alkalommal 30 nappal meghosszabbítható, így összesen 120 nap lehet (és mint minden határidő, a befogadás napjától kezdődik). A 90 napon túl – jellemzően 120 napot elérően vagy annak közelében befejezett ügyek aránya 22 százalékot tett ki a belföldi békéltetési és a méltányossági ügyekben.



**26. ábra**

**A 90 napon belül és a 30 nappal meghosszabbított határidő alatt befejezett belföldi békéltetési és méltányossági ügyek száma negyedévente**



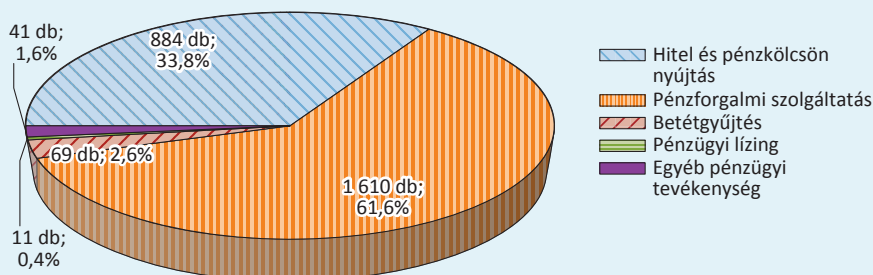
Az éves átlagos ügyintézési idő az összes befejezett ügy vonatkozásában 69 nap volt, ez a belföldi békéltetési ügyekben 68 nap volt, a méltányossági és a határon átnyúlóügyekben 74 nap volt.

## III. Szektoronkénti elemzés

### A) PÉNZPIACI SZOLGÁLTATÁSOKKAL KAPCSOLATOS JOGVITÁK

Az összes új kérelem közel kétharmada (2.615 ügy) valamely pénzügyi szereplő szolgáltatásával összefüggő jogvitával volt kapcsolatos. A pénzügyi ügyek 95,4 százalékában pénzforgalmi szolgáltatás (ezen belül is a kiberbiztonságot érintő cselekmények), valamint hitel- és pénzkölcsön nyújtása jelent meg kérelemmel érintett terméként.

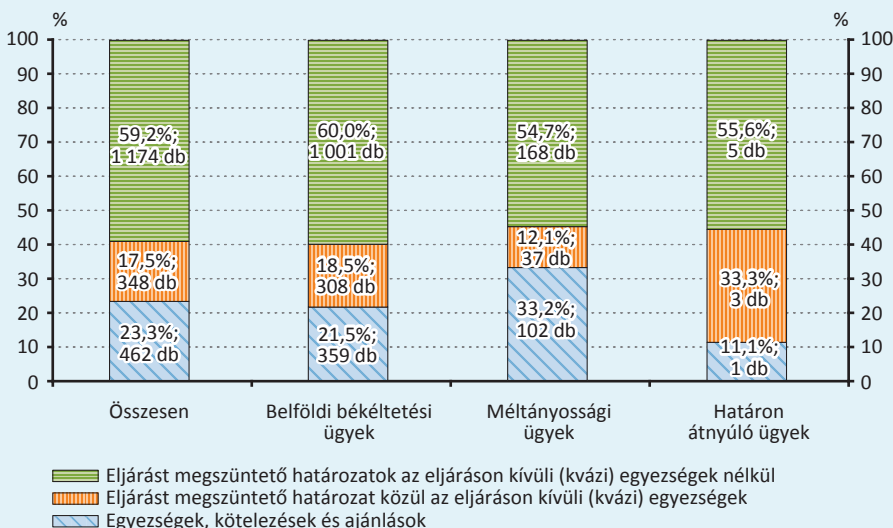
**27. ábra**  
Pénzpiacot érintő új kérelmek



A Testület az újként beérkezett 2.615 és az előző évről áthúzódó 390 pénzügyi kérelem közül összesen 2.419 ügyet fejezett be, melyek közül 435 kérelem – hatáskör hiánya, eljárási akadály vagy a hiánypótlás nem teljesítése miatt – meghallgatás tűzése nélkül elutasításra került. Az érdemben elbírált 1.984 ügy 22 százalékában, 435 ügyben a felek egyezsége kötött, 9 esetben kötelezésre, 18 ügyben ajánlás kiadására került sor. További 348 ügyben a felek között eljáráson kívül létre egyezség, illetve a pénzügyi szolgáltatók korábbi álláspontjukat felülvizsgálva önként teljesítették a kérelmezők igényét (kvázi egyezség). Összességében a kérelmezők számára a pénzpiacot érintő ügyek 41 százaléka zárult pozitív eredménnyel.

Befogadást követően befejezett ügyek döntési típusonkénti megoszlását az összes pénzügyi ügyben és az egyes ügytípusokban a következő ábra mutatja.

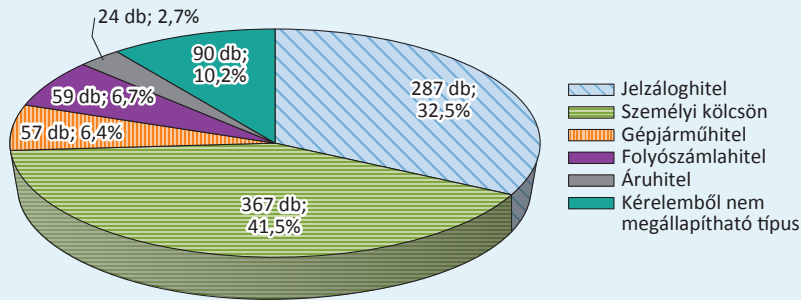
**28. ábra**  
Befogadást követően befejezett pénzügyi ügyek összesen és ügytípusonként



## 1. HITEL- ÉS PÉNZKÖLCSÖN NYÚJTÁSA

A pénzügyi új kérelmek egyharmadát a hitel- és pénzkölcsön nyújtással kapcsolatos kérelmek tették ki. A 884 új kérelem kétharmadában jelzáloghitel és személyi kölcsön volt a kérelem tárgya.

**29. ábra**  
Hitel- és pénzkölcsön nyújtással kapcsolatos új kérelmek



A Testület az újként beérkezett 884 és az előző évről áthozott 165 hitel- és pénzkölcsön nyújtással kapcsolatos eljárás közül 895 ügyet fejezett be. Az érdemben elbírált 689 ügyből a határozattal jóváhagyott egyezségek száma 166 volt, ez 24 százalékot jelent. Ajánlás és kötelezés nem került kiadásra. További 218 ügyben a felek eljárásán kívül megegyeztek (kvázi egyezség). A kérelmezők szempontjából kedvezően alakult ügyek aránya összesen 56 százalékot tett ki.

### 1.1. Jelzáloghitel

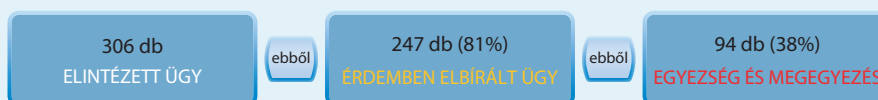
A jelzáloghitelekkel kapcsolatban kezdeményezett eljárások jelentős részében a kérelmezők a leggyakrabban a fennálló tartozást, annak valamely elemét, így például a lejárt tartozás összegszerűségét, a felszámított kamatokat, valamely felszámított díjtételt vitatták. Az is előfordult, hogy a fogyasztók nem a konkrét tartozás okán, hanem annak érdekében kezdeményeztek eljárást, hogy a pénzügyi szolgáltató iratot, dokumentumot, így kimutatás(oka)t, jelzálog törlési engedélyt vagy egyéb más, nekik szükséges dokumentumot küldjön meg részükre.

Az előző évekhez hasonlóan ez évben is keletkeztek jogviták a hitelek előtörlesztésével kapcsolatban. Ezekben az előtörlesztési díj mellett az elhúzódo előtörlesztési folyamatot, a nem megfelelő banki tájékoztatást kifogásolták leginkább. Ez utóbbi nemcsak az előtörlesztésekhez kapcsolódóan merült fel, a kérelmezők kártérítési igényüket is általában a hiányos vagy téves banki tájékoztatás okán terjesztették elő szolgáltatójukkal szemben.

Kis számban, de továbbra is jelen voltak a moratóriummal kapcsolatos ügyek, melyekben a fogyasztók (hasonlóan az előző évekhez) döntően a futamidő meghosszabbításával, valamint a moratórium alatt felgyűlt tartozással kapcsolatban fordultak a Testülethez.

Az államilag támogatott jelzáloghitelekkel összefüggő ügyekben előterjesztett fogyasztói kérelmek továbbra is főleg a kölcsön folyósítására, a kamattámogatásra vagy annak visszafizetésére, valamint a tartozással kapcsolatos egyeztetésre vonatkoztak.

**30. ábra**  
Befejezett jelzáloghitel ügyek eredménye

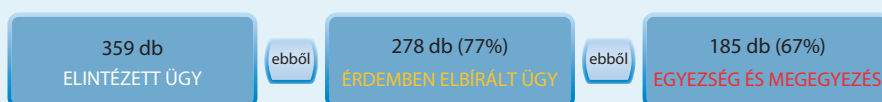


## 1.2. Személyi kölcsön

A személyi kölcsönszerződésekkel kapcsolatos békéltetési eljárások a kölcsönt nyújtó bankokkal és pénzügyi vállalkozásokkal, továbbá az engedményezett követeléseket érintően a követeléskezelőkkel szemben indultak. A személyi kölcsönökkel kapcsolatban folyó méltányossági eljárások túlnyomó része a követeléskezelőkkel szemben, kisebb része az eredeti folyósító hitelintézetekkel szemben folyt. A kérelmek nagyon sok félek és sok színűek voltak, nehezen tipizálhatóak. A követeléskezelőkkel szemben kezdeményezett békéltetési eljárásokban kiemelkedő arányban hivatkoztak a fogyasztók az eljárás tárgyát képező tartozásuk elévülésére, míg a szerződés felmondásának jogszerűségét vitató kérelmek túlnyomó részben a szerződéses állomány átruházásával érintett ügyletek kapcsán merültek fel. Sok esetben vitatták a fogyasztók a követelés szolgáltató által meghatározott összegét, továbbá kérték a felszámított kamatok, díjak vagy költségek elengedését, visszatérítését.

A személyi kölcsönök körébe sorolható speciális termék a szabad felhasználású, úgynevezett babaváró kölcsön, amely a 44/2019. (III. 12.) Korm. rendelet szerinti feltételekkel vehető igénybe, 2023-ban maximum 10 millió Ft összeg erejéig. A babaváró kölcsönökkel kapcsolatban is számos kérelem érkezett. A kérelmezők legtöbbször a törlesztés szünetelésével kapcsolatban sérelmezték a bankok eljárását.

**31. ábra**  
Befejezett személyi kölcsön ügyek eredménye

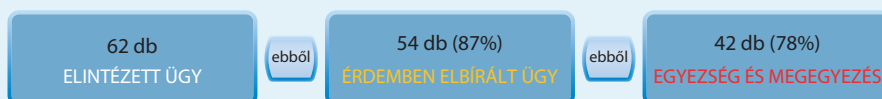


## 1.3. Gépjárműhitel

A gépjármű megvásárlását finanszírozó szerződésekkel kapcsolatos eljárások tárgyát képező követelések nagyszámban már engedményezésre kerültek, ezért az eljárások többnyire nem az eredeti hitelezőkkel, hanem az engedményes követeléskezelőkkel szemben indultak. Az engedményezést minden esetben megelőzte a szerződések felmondása. A követeléskezelők jellemzően együttműködtek a fogyasztói igények rendezésében, így az ügyek nagy száma a kérelmezők számára kedvező eredménnyel zárult.

A fogyasztók a gépjárműhiteleket érintő kérelmekben vitatták a követelés összegét, a tartozás teljes vagy részleges elengedését, az ügylet lezárását, vagy részletfizetés biztosítását, továbbá a finanszírozott gépjármű törzskönyvének kiadását kérték. A fogyasztók az ügylet lezárására irányuló kérelmek körében kiemelkedő arányban hivatkoztak a tartozásuk elévülésére, az elévülésre tekintettel kérték az ügyletük lezárását, amely kérelmek kapcsán indult ügyek túlnyomó része zárult a kérelemben foglaltak szolgáltatók általi teljesítésével.

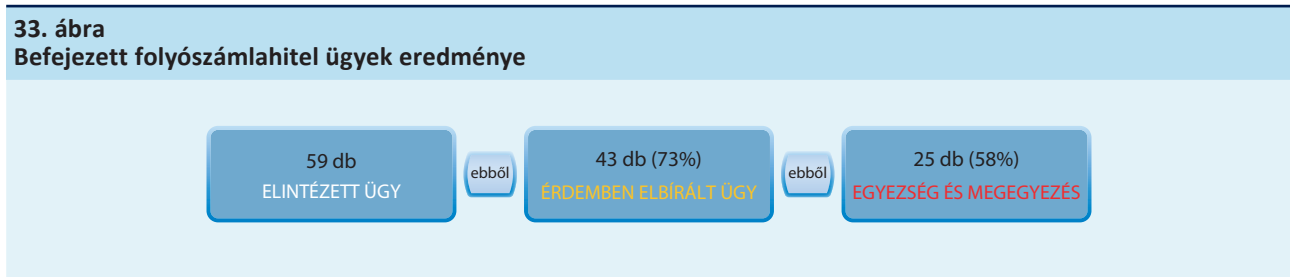
**32. ábra**  
Befejezett gépjárműhitel ügyek eredménye



#### 1.4. Folyószámlahitel

A fogyasztók a folyószámlahitel terméket érintő kérelmeknek hozzávetőlegesen 2/3-ad részét követeléskezelő társasággal szemben nyújtották be és csak az ügyek 1/3-ad része indult az eredeti hitelezőkkel, a számlavezető bankokkal szemben. A követeléskezelőkkel szembeni ügyek felében a kérelmezők méltányossági kérelmet terjesztettek elő, amelyben személyes, anyagi, egészségügyi problémáikra, életkörülményeik megváltozására tekintettel kérték a tartozás teljes vagy részleges elengedését, részletfizetés biztosítását, továbbá a már elrendelt bírósági végrehajtási eljárás megszüntetését is. A többi ügyben, így a bankokkal szemben kezdeményezett eljárások zömében érdemben vitatták a tőke és/vagy a kamat jogcímén fennálló tartozás fennállását vagy annak összegét. Több esetben az elhunyt számlatulajdonos örököse sérelmezte a kamat felszámítását arra az álláspontra hivatkozással, hogy a kamat felszámítása jogszerűtlen figyelemmel arra, hogy az örökös a tartozásról nem tudott, illetve a jogerős hagyatékátadó végzés meghozataláig nem volt lehetősége befizetés teljesítésére.

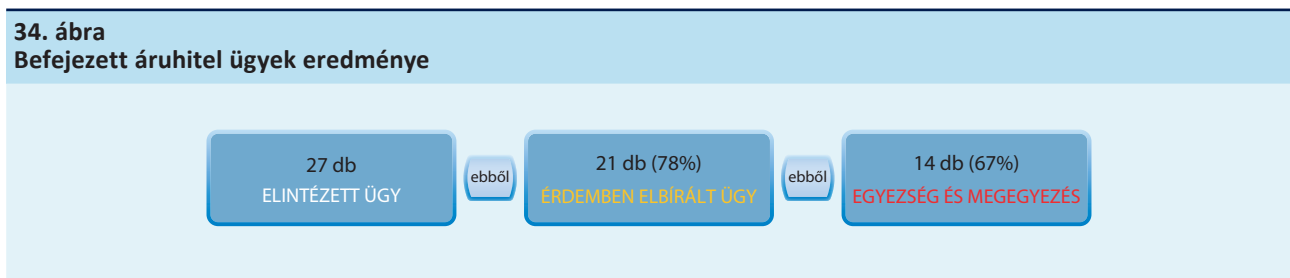
**A Testület felhívja a fogyasztók figyelmét, hogy a folyószámlahitel rulírozó jellegű hiteltermék, amely abban az esetben működik rendeltetésszerűen, vagyis a fogyasztó számára legkedvezőbben, amennyiben a kapcsolódó számlán rendszeres jóváírás teljesítése történik.**



#### 1.5. Áruhitel

Az áruhitellel kapcsolatos szerződésből eredő jogviták száma elenyésző volt. Kérelem tárgyát képezte vélt túlfizetés visszatérítése, továbbá kamatok, költségek elengedése iránti igény. Más esetben a néhai adós örököse vitatta a tartozás fennállását, kérte a követelés keletkezésének és összegének igazolását, több esetben is az ügylet lezárását elévülés okán. A felek az eljárások során együttműködőek voltak, az ügyek túlnyomó része a kérelmezőre kedvezően zárult, a szolgáltatók egyezséget kötöttek ügyfeleikkel és/vagy teljesítették a kérelemben foglalt igényeket azok tartalma szerint.

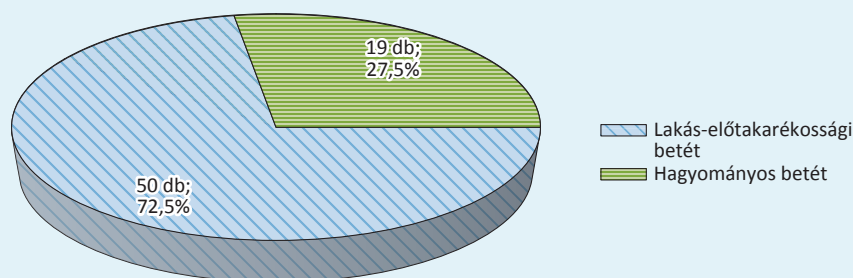
Ezen ügycsoport kapcsán is előfordult, hogy az eljárás a kérelem megalapozatlansága vagy további bizonyítás szükségessége okán megszüntetésre került.



## 2. BETÉTYŰJTÉS ÉS PÉNZFORGALMI SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA

A pénzügyi ügyek mindössze 2,6 százalékában kifogásolták a kérelmezők a szolgáltatók **betétgyűjtéssel** kapcsolatos tevékenységét. A betétek gyűjtését érintő új kérelmek 72,5 százaléka lakás-előtakarékosági betéttel volt kapcsolatos.

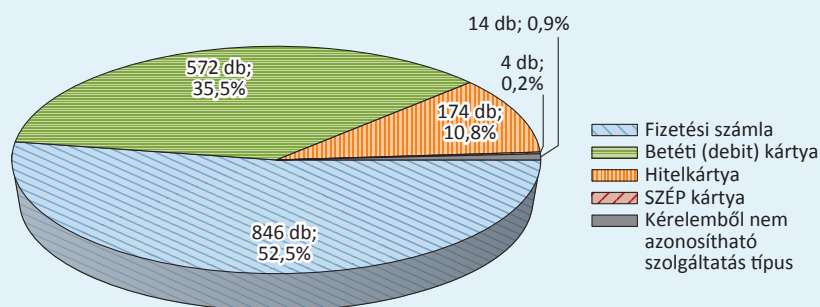
**35. ábra**  
Betétgyűjtéssel kapcsolatos új kérelmek



A Testület az újként beérkezett 69 és az előző évről áthozott 14 betétgyűjtéssel kapcsolatos ügy közül 71 ügyet fejezett be. Az érdemben elbírált ügyekben a határozattal jóváhagyott egyezségek száma 11 volt, egy kötelezés született. 8 ügyben az eljárás amiatt került megszüntetésre, mert a felek eljáráson kívül megegyeztek. A kérelmezők szempontjából kedvezően alakult ügyek aránya így összesen 33 százalékot tett ki.

A pénzügyi piacot érintő új kérelmek 61,6 százaléka **pénzforgalmi szolgáltatással** volt kapcsolatos a kiberbiztonságot sértő ügyekkel összefüggő kérelmek számának jelentős emelkedése miatt. Az 1.610 új kérelem 88 százalékánál fizetési számlával és betéti (debit) kártyával volt kapcsolatos a kérelem tárgya.

**36. ábra**  
Pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos új kérelmek



Az újként beérkezett 1.610 és az előző évről áthozott 207 pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos eljárás közül 1.411 ügy fejeződött be. Az érdemben elbírált 1.222 ügyből a határozattal jóváhagyott egyezségek száma 255 volt, 8 kötelezés és 18 ajánlás született, további 119 ügyben az eljárás amiatt került megszüntetésre, mert a felek eljáráson kívül megegyeztek (kvázi egyezés). A kérelmezők szempontjából kedvezően alakult ügyek aránya összesen 32,7 százalékot tett ki.

### 2.1. Betétgyűjtés

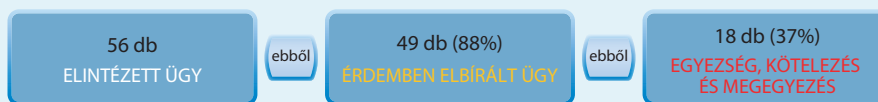
A hagyományos betéthez kapcsolódóan több esetben képezte vita tárgyát az, hogy a betét megszüntetése jogszerűen történt-e, ennek kapcsán a kérelmezők kárigénnyel éltek. Más esetben kamat fizetését, a bank vitatott intézkedésével összefüggésben felmerült többletköltség megtérítését, számlán elhelyezett betétösszeg kifizetését kérték. A kezdeményezett eljárások többségében a felek nem tudták egyezséggel rendezni jogvitájukat, így a Testület döntését kérték. A felek által



előadott nyilatkozatok és a rendelkezésre álló bizonyítékok alapján az igények többsége megalapozatlannak bizonyult, a kérelmezők az eljárásban nem tudták alátámasztani a kérelem megalapozottságát.

A korábbi évekhez képest kisebb számban kezdeményeztek a fogyasztók lakás-előtakarékossági szerződéssel kapcsolatos eljárást. A kérelmek jelentős részének tárgya a lakáscélú felhasználás és az ahhoz kapcsolódó, jogszabály által előírt igazolási kötelezettség teljesítése, a teljesítés szolgáltató általi elfogadása volt. Sérelmezték a kérelmezők, hogy a szolgáltató a benyújtott számlákat nem fogadta el az igazolás teljesítéseként. Előfordult, hogy a kérelmezők a megtakarítási összeg lakáscélú felhasználását az erre vonatkozó kötelezettség ellenére nem igazolták, emiatt a szolgáltató az erre irányuló fel-szólítást követően fizetési meghagyás kibocsátását kezdeményezte az igazolatlanul kifizetett állami támogatás behajtása céljából. Az ilyen kérelmeket a Testület méltányossági kérelemként tudta befogadni. Több esetben kérték a kérelmezők a számlanyitási díj visszatérítését leggyakrabban arra hivatkozva, hogy a szerződéskötés idején nyújtott tájékoztatás hiányos vagy megtévesztő volt, így a szerződést a továbbiakban nem kívánták fenntartani. Néhány ügyben a kérelmezők kártérítési igénnyel fordultak a Testülethez, a jellemzően a kiutalási folyamat elhúzódása, illetve a szolgáltató munkatársa által nyújtott nem megfelelő tájékoztatás miatt felmerült többletköltségük megtérítése érdekében.

### 37. ábra Befejezett lakás-előtakarékossági betét ügyek eredménye



## 2.2. Fizetési számla

A fizetési számlákkal kapcsolatban számos kérelem érkezett a számlavezetéssel kapcsolatos díjak összegével, az alkalmazott díjkedvezményekkel, a számlamegszűntetéssel, az úgynevezett „alvó számlákkal”, a hatósági átutalásokkal, a számlaváltásokkal, valamint a számlatulajdonos halálával kapcsolatos kedvezményezetti és örökös igényekkel kapcsolatban, mely jogviták a korábbi sajátosságokat mutatták.

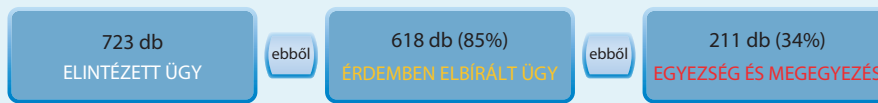
A számlaváltással kapcsolatos ügyekben több esetben előfordult, hogy a fogyasztó nem a vonatkozó 263/2016. (VIII. 31.) Korm. rendelet szerinti módon, az új számlavezető pénzforgalmi szolgáltatónál kezdeményezte a számlaváltást és a számlaegyenleg átutalását, így a számlaváltással kapcsolatos átutalási megbízás teljesítéséért a korábbi számlavezető pénzforgalmi szolgáltató átutalási díjat számított fel.

Továbbra is több devizaátutalással kapcsolatos kérelem érkezett. Az ezekben foglaltak szerint a megbízás adatai ellenőrzésének elmulasztása folytán a megbízás téves összegben vagy téves devizanemben teljesült. Sajátos esetként jelentettek azok az ügyek, melyekben a kérelmezők számláján a javára szóló devizaátutalás – a levelezőbanki közreműködés szükségessége és az ennek során alkalmazott kétszeres devizakonverzió miatt – alacsonyabb összegben teljesült, mint ami a megbízásban szerepelt.

Új típusú problémát jelentettek azok az ügyek, melyekben a jogvita tárgya PayPal számláról történő vagy PayPal számlára történő átutalási megbízás teljesítése volt. Ezekben az ügyekben a Testület eljárása legtöbbször eredményre vezetett, sikerült tisztázni a jóváírás elmaradásának okát, melynek alapján – amennyiben banki hiba történt – a PayPal számla vagy a fizetési számla egyenlegét korigálta a szolgáltató.

A fizetési számlával kapcsolatos ügyek közül a legnagyobb arányt a kiberbiztonságot érintő ügyek tették ki, mely téma részletesen a 2.5 pontban kerül bemutatásra. Ezeknek az ügyeknek a száma az előző évhez képest 2,5-szeresére nőtt.

**38. ábra**  
Befejezett fizetési számla ügyek eredménye



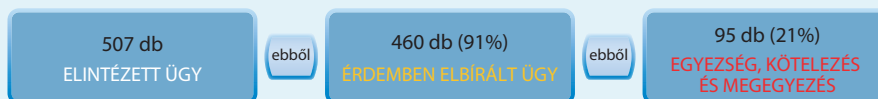
### 2.3. Betéti és hitelkártya, ATM használat

A bankkártyákkal kapcsolatos jogviták, jellemzően a debit kártyákkal összefüggő igények – az elmúlt évekhez hasonlóan – legtöbbször a kártyahasználatot akadályozó körülményekkel, így a kártya használatának felfüggesztése, letiltása, annak valamilyen működésbeli problémája stb., a bankkártyákkal kapcsolatos téves vagy többszörös terhelésekkel, az azokkal elkövetett visszaélésekkel és a kártyahasználattal kapcsolatban felszámított díjakkal voltak kapcsolatosak. Ennek következtében a Betéti (debit) kártyákkal kapcsolatos új kérelme száma megduplázódott az előző évhez képest.

Az ATM-en, azaz a bankjegykiadó automatán keresztül kezdeményezett készpénzfelvétellel kapcsolatos jogviták a korábbi évek sajátosságait mutatták. A legtöbb ügyben a kérelmezők hivatkozása szerint az igényelt összeget nem vagy nem teljes összegben adta ki az automata, a ténylegesen felvett összegtől eltérő összeget terhelt a számlavezető bank a készpénzfelvétel után, a kiadott bankjegy sérült volt stb.

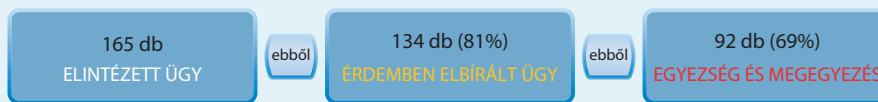
Egyre több ügynevezett kártyaérintéses (NFC) ATM van az országban, az melyeknél nem kell behelyezni a kártyát a készülékbe a PIN kód megadása érdekében, elég, ha azt hozzáérintjük a készülék érzékelő felületéhez és ekkor az érintés által az automata magától érzékeli, megadja a PIN-kódot. A hagyományos ATM-eknél, ha végeztünk a művelettel és kihúzzuk a kártyát az automatából, kilépünk a gépből és ezáltal a számláhozáférés lehetőségéből is. Az érintéses belépésnél azonban külön meg kell nyomnunk a kilépés gombot, ez azonban nem mindenki számára ismert vagy egyértelmű. Tehát nem maga a műszaki megoldás a probléma, hanem az ügyfelek megfelelő tájékoztatása vagy tájékozottsága arról, hogy az ilyen ATM-ekből külön ki kel lépniük, ellenkező esetben még egy-két percig más is hozzáférhet a számlájukhoz, ha kilépés nélkül hagyják el az automatát. Új problémaként jelentkezett az ilyen típusú ATM-ekkel kapcsolatban, amikor az ügyfél kártyaérintéses (NFC) belépési módot választott az ATM-belépés során és nem tudta, hogy a kilépés menüpont kiválasztásáig vagy a biztonsági időkorlát lejártáig az automatán keresztül hozzá lehet férni a bankszámlához, és tranzakciót lehet kezdeményezni. Az egyik ilyen ügyben bizonyíthatóan nem az ATM-et használó, hanem az utána következő személy vett fel készpénzt az automatából az előző ügyfél számlaegyenlege terhére. Ebben az ügyben kötelezés született, melyben a Testület az ügyfél által jóvá nem hagyott fizetési művelet eredményeképpen előállt kárának megtérítésére kötelezte a pénzügyi szolgáltatót, aki a határozatban foglaltakat teljesítette is.

**39. ábra**  
Befejezett betéti (debit) kártya ügyek eredménye



A hitelkártyákkal kapcsolatos ügyekben leggyakrabban a hitelkártyatartozásra felszámított kamatot, késedelmi díjat és az e szolgáltatással kapcsolatos monitoring díjat vitatták a kérelmezők. Továbbra is előfordultak hitelkártyaigénnyel egybekötött áruhitelkkel kapcsolatos jogviták, melyeknél legtöbbször annak jogosságát vitatták, hogy a meg nem fizetett törlesztőrészek után a bank a hitelkártyatartozásra érvényes díjakat és kamatokat számítja-e fel. A vita tárgya számos esetben az áruhitelhez megkötött törlesztési biztosítás díjtételeinek indokoltsága és magának a biztosításnak az igénylése kapcsán felmerült különböző probléma volt.

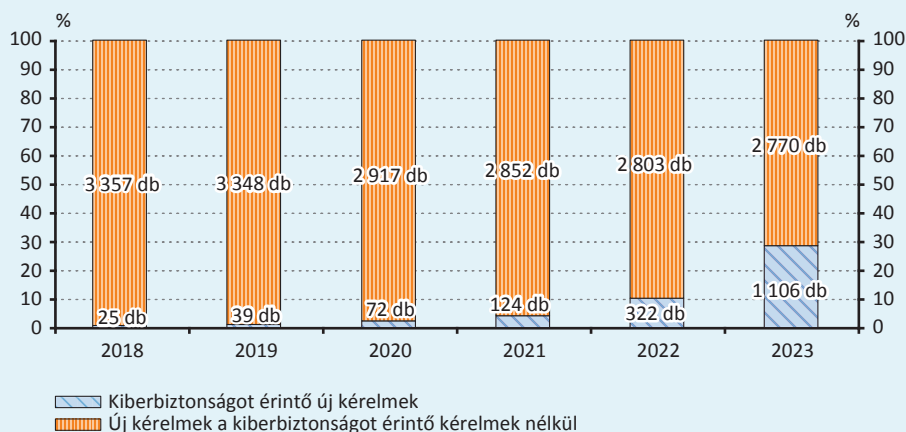
**40. ábra**  
Befejezett hitelkártya ügyek eredménye



## 2.4. Kiberbiztonságot érintő ügyek

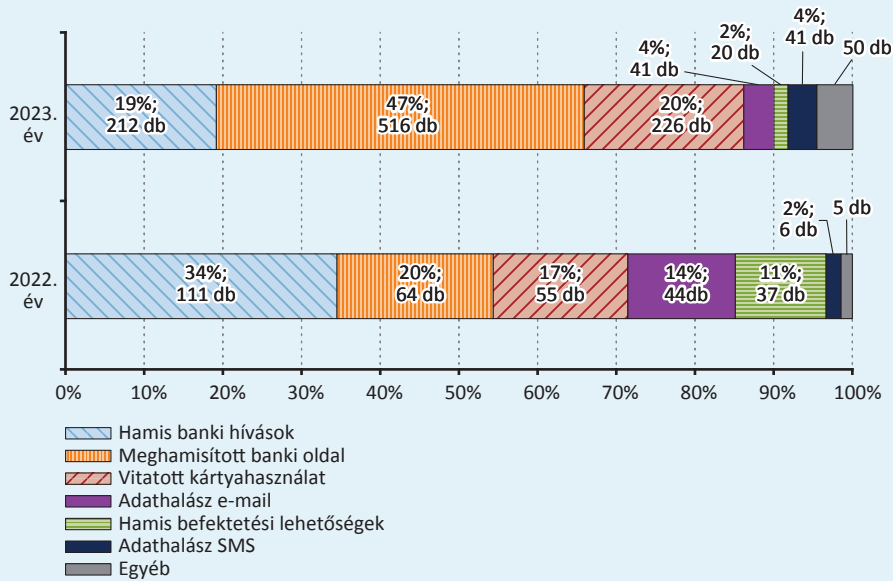
A Testület 2018-ban szembesült először azzal, hogy olyan kérelmek érkeztek a fizetési számlákkal és a készpénz-helyettesítő fizetési eszközökkel kapcsolatban, melyeket bankokkal szemben a kérelmezők azért indítottak, mert valaki vagy valakik, de mindenképpen illetéktelen személyek megszerezve a személyes adataikat, részben vagy egészben megcsapolták a számláikon lévő pénzüket. Az ilyen ügyek száma az idő múlásával sajnos évről évre fokozatosan nőtt (lásd lenti ábra), és 2022-ben már 322 ilyen kérelem érkezett. Ezek már nem mind a fizetési számlákkal vagy a bankkártyákkal voltak kapcsolatosak, ugyanis megjelent az úgynevezett befektetési csalás is, és mindegyiknek az eredménye az lett, hogy jelentős anyagi kár érte az érintett és óvatlan fogyasztókat. 2023-ban 1.106 kiberbiztonságot érintő új kérelem érkezett, amely az előző évhez képest közel 3,5-szeres növekedést jelent.

**41. ábra**  
Kiberbiztonságot érintő új kérelmek 2018. és 2023. között



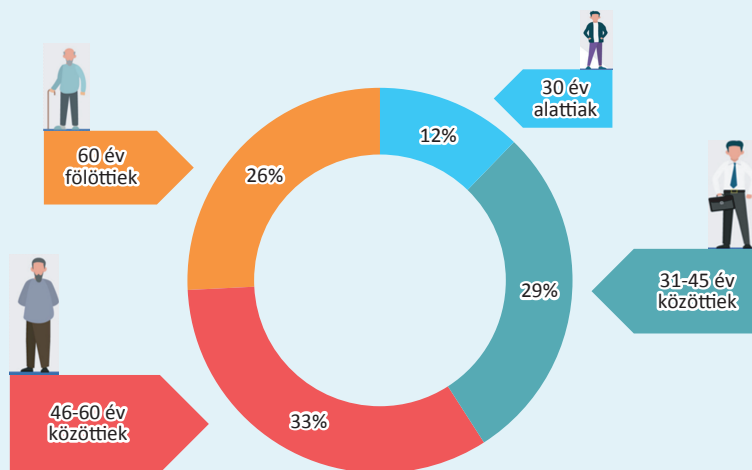
A visszaélések elkövetési módszerében továbbra is szerepet kapott a megtévesztés és a pszichológiai manipuláció. 2022-ben a leggyakoribb visszaélés a hamis banki hívásokkal elkövetett csalás volt, melynek során a csalók banki alkalmazottaknak kiadva magukat telefonon rávették az ügyfeleket, hogy azok kiadják a fizetési műveletek végrehajtásához szükséges valamennyi releváns fizetési és személyes hitelesítési adataikat, valamint a megerősítő kódokat. 2023-ban már a hamis banki oldalakkal, a vitatott kártyahasználattal, illetve az interneten értékesített termékek küldésével összefüggő csalások voltak a legjellemzőbbek, a legtöbb ügyben az elkövetés a hamis banki weboldal használata által történt.

**42. ábra**  
Elkövetési mód szerinti megoszlás a kiberbiztonsággal kapcsolatos új kérelmeknél 2022-ben és 2023-ban



A fogyasztóknál sem az életkornak, sem az iskolai végzettségnek, sem más szempontnak nem volt szerepe abban, hogy kit ért kiber csalás, az elkövetők nem válogattak egyik szempont szerint sem. A Testület elé került ügyekben a legveszélyeztetettebb korosztályt a 46 és 60 év közöttiek jelentették.

**43. ábra**  
Érintett korcsoportok a kiberbiztonsággal kapcsolatos új kérelmeknél



A benyújtott kérelmekben szinte minden típusú elkövetési mód megjelent, melyekre a KiberPajzs Program által működtetett honlap is felhívja a figyelmet: [Ön felismerné az összes csalástípust? | KiberPajzs](#)

**44. ábra**  
Elkövetési módok a kiberbiztonsággal kapcsolatos új kérelmeknél



#### Online termékértékesítés

Ez a csalástípus érintette valamennyi népszerű online hirdetési felületet. A visszaélés jellemzője, hogy az eladásra kínált termék iránt a meghirdetését követően szinte rögtön érdeklődés mutatkozott, gyakran több potenciális vevő részéről is, tipikusan külföldi nevekkal. A potenciális vevőjelöltek a termék vételárának megfizetése és szállítása érdekében felajánlották valamelyik futárszolgálat (Foxpost, GLS stb.) igénybevételét és azzal gyakoroltak nyomást az eladóra, hogy a vételárat ők már a futárszolgálat részére megfizették. Ezt követően a pénz átvételének megerősítése, valamint a vásárlás befejezése érdekében chat felületen vagy e-maillen keresztül egy linket küldtek a gyanútlan eladónak. A linkről megnyitott, megjelenésében, képi világában a futárszolgálat oldalához a megtévesztésig hasonlító felületen keresztül végül az eladó eljutott egy úgynevezett bankválasztó oldalra, ahol számos hazai bank logója volt látható. A számlavezető bank logójának kiválasztását követően a bank netbanki felületéhez hasonló oldal jelent meg. Ezen az oldalon keresztül az ügyfelek netbanki belépést kíséreltek meg akár több alkalommal is, ha első alkalomra nem sikerül. Megadták a netbanki belépéshez használt felhasználó nevüket, jelszavukat, az SMS-ekben érkező – különböző műveletek, így mobilalkalmazás regisztráció, limitmódosítás stb. jóváhagyásához szükséges – kódokat sajnos a legtöbb esetben anélkül, hogy az SMS szövegét elolvasták volna. Ezek az oldalak gyakran kérték a bankkártya adatokat is.

Több olyan kérelem is volt, amikor a csalók a vételár átvétele és a futár díjának megfizetése érdekében több QR kódot is küldtek az eladónak és megkérték arra, hogy a kódokat a banki mobilalkalmazásán keresztül olvassa be. A QR kódokat természetesen a csalók generálták és az segítségül szolgált nekik arra, hogy annak beolvasásával egyrészt hozzáférjenek az eladó internetbankjához, majd az általuk rögzített fizetési műveletet, szintén egy QR kóddal, megerősítsék.

Egy konkrét esetben a csalók a fenti módon begyűjtött adatokkal sikeres mobilalkalmazás telepítést hajtottak végre. Ezt követően az új mobilalkalmazás segítségével beléptek az ügyfél internetbankjába, valamint az ügyfél által kiszolgáltatót SMS-ben érkező kód felhasználásával az átutalási limitet megemelték. A magasabb limitet kihasználva közel nyolcmillió forintos átutalási megbízást hajtottak végre. Az átutalási megbízás jóváhagyása már nem SMS-ben érkező kóddal, hanem a csalók által regisztrált mobilalkalmazásban történt meg.

#### Hamis banki hívás

2022-ben több, 2023-ban kevesebb ügyben fordultak hozzánk a hamis banki hívásokkal kapcsolatos kibercsalós ügyekben jogvitájukkal megoldásáért a fogyasztók. Ezekben az ügyekben a csalók mindig egy folyamatban lévő visszaélés miatt keresik meg az ügyfeleket telefonon, gyakran olyan bank nevében, ahol az ügyfél nem is vezet számlát. A hívás

során különböző indokokkal (vírusirtás”, „tisztítás” stb.) ráveszik őket arra, hogy távoli hozzáférést biztosító programot (leggyakrabban az AnyDesk alkalmazást) telepítsenek telefonjukra vagy a számítógépükre, esetleg mindkettőre. A távoli hozzáférést biztosító program lehetőséget ad arra, hogy a csalók távolról mindazon műveleteket el tudják végezni az adott eszközökön, amelyeket maga az ügyfél is képes. Ezért beléptetik az ügyfelet az internetbankjába, mobilbankjába, így távoli hozzáféréseken keresztül már el is érik annak számláját. A program lehetőséget ad arra is, hogy a telefonra érkező üzeneteket a csalók megtekintsék, adott esetben töröljék. Ezen hamis hívások jellemzője, hogy hosszúak, sürgetőek és gyakran több személlyel is beszélnie kell a megtévesztett ügyfélnek. A hívás során nyomást gyakorolnak a csalók például azzal, hogy éppen a rendőrségi forródrót, a nyomozás folyik és ennek érdekében szükséges pár darab átutalás elvégzése, hogy el tudják kapni az elkövetőket. A csalók ezzel ráveszik a gyanútlanokat arra, hogy átmenetileg egy „biztonságos” számlára utalják át a pénzüket.

Egy konkrét esetben a kérelmezőt a számlavezető bankja nevében hívták fel azzal, hogy feltörték a bankszámláját és nagy összegű átutalást indítottak el, de erről ő még azért nem kapott értesítést, mert az átutalás az “átutalást ellenőrző szervnél” van, amely ezt a visszaélést már látja. A hívó fél továbbá elmondta, hogy a visszaélés megakadályozása érdekében az ügyfélnek be kell lépnie netbankjába és le kell töltenie az AnyDesk alkalmazást a számítógépére és a telefonjára is. A csaló, miután a program révén hozzáfért az ügyfél számítógépéhez és telefonjához, végig instrukciókkal látta el, melyeket teljesített. Az ügyfél azért nem fogott gyanút, mert a belépéshez és az utalásokhoz szükséges jóváhagyó kódok SMS üzenetben megérkeztek a telefonjára. A hívás időtartama alatt több utalás is megtörtént közel 9 millió forint összegben.

### *Hamis befektetések*

A közösségi médiában, sokszor közismert emberekkel hirdetett, vonzóan tűnő befektetések több esetben vezettek online visszaéléshez. A hirdetésre történt regisztrációt követően többségében külföldi, magyar nyelven nehézkesen beszélő személy keresi meg telefonon az ügyfeleket. A könnyebb kommunikáció, valamint a befektetések, a számlanyitások kezelése érdekében rögtön megkérik arra, hogy telefonjára, számítógépére távoli hozzáférést biztosító programot telepítsen. A kezdeti, alacsonyabb összegű befizetést követően, további adatokat kérnek, rendszeresen személyazonosító igazolványok másolatát is. A kezdeti, első „befektetés” összegének utalásakor már él az távoli hozzáférés, ezért a csalók látják a banki adatokat. Előfordult az is, hogy a kezdő befektetés utalásához szükséges adatokat a csalók rögzítik a netbankban, amelyet – miután végig nézte az átutalás rögzítését – az ügyfél saját maga hagy jóvá. A folyamatos kapcsolattartás mellett később a csalók egy jobb befektetési lehetőséget kínálnak egyúttal felajánlják, hogy intéznek mindent, amennyiben az ügyfél bekapcsolja a távoli hozzáférést biztosító programot. A programot felhasználva jelentősebb pénzmozgásokat kezdenek lebonyolítani az ügyfél számláján anélkül, hogy ezt az ügyfél látná vagy tudna róla. Kezdetben erre a számlára küldenek más visszaélésekből, mások megkárosításából származó kisebb-nagyobb összegeket annak érdekében, hogy a jóváírások kapcsán a becsapott rögtön higgye azt, hogy sikeres a befektetése, valóban nagy összegű hozamra tehet szert. A megérkező összegek azonban csak átmenetileg maradnak a számlán, azokat a csalók rövid időn belül eltüntetik, és sok esetben még ez sem elég nekik, mert nem kis esetszámban tapasztaltuk, hogy sikeres online személyi kölcsönigényléseket hajtanak végre így növelve az érintett kárát.

A befektetés sokféle lehet, egyik leggyakoribb formája a kriptovaluta vásárlása. Egyik ügyben ezt kívánt vásárolni a későbbi károsult, ehhez netes keresőn keresztül talált egy alkalmasnak ítélt céget. A weboldalon történt regisztrálást követően szinte azonnal felvették vele a kapcsolatot és rögtön kérték, hogy a telefonjára töltsen le a távoli hozzáférést biztosító programot, az AnyDesk-et. Az ügyfél százezer forint összeget fektetett be indulásként, melyet egyébként egy magyar magánszemély részére kellett utalnia. Egy hónappal később kapott egy kedvezőbb befektetési lehetőséget a cégtől. Ennek intézéséhez kérték, hogy kapcsolja be a telefonján az AnyDesk alkalmazást. Miközben dolgozott, a banki adatok ismeretében és az AnyDesk használatával bankjánál tízmillió forint összegű online személyi kölcsönigénylést hajtottak végre sikeresen. A visszaélés során az így felvett kölcsön összege és az ügyfél számláján lévő összes többi saját pénze is elutalásra került.

A fentiekben túl számos visszaélés kapcsolódott Apple Pay/Google Pay regisztrációhoz. Ezek a regisztrációk tipikusan közüzemi, postai, logisztikai vagy médiaszolgáltatók nevében kiküldött, adathalász SMS vagy email üzenetekkel voltak összefüggésben. A fenti szolgáltatók nevében a fiók megerősítéséhez, kézbesítés vagy kiszállítás díjának megfizetéséhez kiküldött üzenetek, ténylegesen a bankkártya adatok, valamint az SMS-ben érkező Apple Pay/Google Pay regisztrációs kódok megszerzésére irányultak. Az üzenetekben szereplő linkről megnyitott hamis felületen az ügyfelek kiszolgáltatták a bankkártya adataikat, majd a banktól kapott SMS üzenetben szereplő regisztrációs kódot, anélkül, hogy az SMS üzenet



tartalmát ellenőrizték volna. Ezekkel az adatokkal ismeretlenek sikeres Apple Pay/Google Pay regisztrációt végeztek, majd ezt követően számos fizetési műveletet hajtottak végre az ügyfél számlájához kapcsolódóan.

#### *Hamis banki honlapok*

Más esetekben az ügyfelek valódinak látszó, de mégis hamis banki weboldalon szolgáltatották ki a netbanki belépéshez szükséges adataikat és az SMS-ekben érkező kódokat. Nem közvetlenül próbálták meg elérni a bankjuk hivatalos netbanki felületét, hanem a Google keresőn keresztül, abba begépelve a bank nevét. A keresés eredményeképpen megjelenő találati lista azonban adathalász oldalt is tartalmazott, méghozzá az első helyen, így a hamis felületen begépeltek adatok a csalókhöz jutottak el. Ez a visszaélési forma, megoldás működését tekintve hasonló az online termékértékesítés során tapasztaltakhoz. A visszaélés célja olyan adatok, személyes hitelesítési elemek megszerzése, amellyel a csalók az ügyfélhez kapcsolódóan mobilalkalmazást tudnak regisztrálni, fizetési műveletet tudnak végrehajtani.

A Testület által tárgyalt egyik ügyben az ügyfél a Google keresőmotor által kiadott találati listából kiválasztott oldalon kívánt belépni a saját netbanki felületére. Miután a hamis felületen a személyes banki adatait, valamint a jelszó módosítását követően a belépési kódot is megadta, az adathalász oldal a belépéshez még további QR kódos azonosítást is kért, amelyet az ügyfél a saját mobilalkalmazásával végrehajtott. A QR kód beolvasását követően a fizetési számláján lévő összes pénze elutalásra került. Az adathalász oldalon kiszolgáltató netbanki belépéshez szükséges adatok felhasználásával a csalók beléptek a netbankjába, majd ott egy átutalást rögzítettek, és a rögzített átutalás a QR kód beolvasásával jóváhagyásra is került.

#### **Védelem az érdekem – jótanácsok mindenkinek**

A tapasztalatok azt mutatják, hogy számos visszaélés az egyén szintjén megakadályozható lenne, mert a legtöbb problémát az okozza, hogy az ügyfelek megszokásból, rutinból végzik a banki műveleteket. Ez sajnos elaltatja a figyelmet, az ügyfelek nem fordítanak kellő időt arra, hogy a kapott üzenet szövegét ellenőrizzék, és ne csak a kódra figyeljenek. Pedig ennek a jelentősége nyilvánvalóan nagy, ugyanis, ha nem vesszük észre, hogy adathalász oldalon vagyunk, de ellenőrizzük a kapott üzenet tartalmát, fel tudjuk ismerni, hogy olyan műveletekhez, mint például a limitmódosítás, a mobilalkalmazás regisztrációs kód, az Apple Pay vagy Google Pay kéri a jóváhagyásunkat.

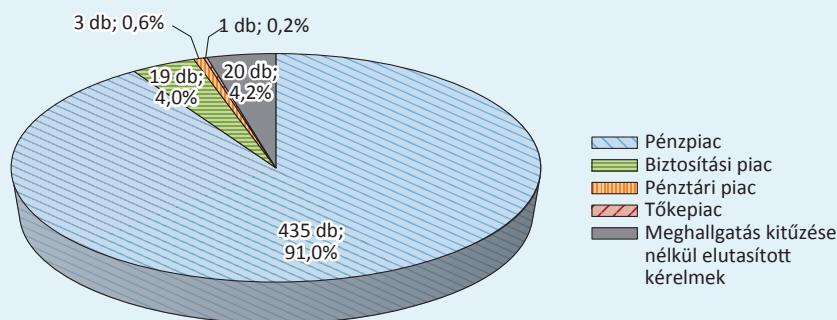
A visszaélések célja még, ha a módszerük más is, hogy az ügyfelektől érzékeny adatokat, személyes hitelesítési elemeket szerezzenek meg illetéktelenek. A számokból, betűkből álló jelszavak, kódok jelentőségét az adja, hogy azok a bank által *hitelesítés* céljából az ügyfél rendelkezésére bocsátott *személyes* elemek. Ezekkel a személyes elemekkel az ügyfelekhez kapcsolódóan fizetési műveletet, internetbanki belépést, valamint mobilbanki regisztrációt lehet végrehajtani. Éppen ezért fontos, hogy ezek az értékes adatok semmiképpen ne kerüljenek harmadik személy kezébe. Az adataink védelme érdekében mindig járjunk el kellő körültekintéssel, óvatossággal és tartsunk be néhány alapszabályt:

- 1. minden esetben csak bankunk által megadott hivatalos oldalon nyissuk meg a netbanki felületet, ismeretlen által küldött SMS-ben és e-mailben szereplő linkről sosem;***
- 2. mindig józanul gondoljuk végig, hogy az oldal vagy harmadik személy által kért banki belépési adatok, kódok, illetve bankkártyaadatok megadása indokolt-e vagy sem (például, ha terméket adunk el a bankszámlaszámon kívül egyéb adat megadása nem szükséges), ezek az adatok a mi személyes értékeink, védjük őket;***
- 3. a bankunktól érkező üzeneteket mindig figyelmesen olvassuk el;***
- 4. kódjainkat csak akkor használjuk és csak oda adjuk meg, ha meggyőződünk arról, hogy a kód használata az általunk végzett tevékenységhez tényleg indokolt;***
- 5. telefonon érkező kérés esetén se töltsünk le szoftvert, ne utaljunk át pénzt ismeretlen számlára, különösen úgynevezett „biztonsági” számlára, mert ilyen nincs, a bankok ugyanis semmilyen formában nem kérnek el netbanki belépési adatokat, kártya adatokat vagy üzenetekben érkező kódokat.***

### 3. MÉLTÁNYOSSÁGI ÜGYEK

Az új kérelmek 12,3 százaléka volt méltányossági kérelem. A 478 ilyen kérelem 91 százaléka pénzüpi termékekkel volt kapcsolatos. Meghallgatás kitűzése nélkül elutasított kérelmek esetében nem derült ki a kérelmekből, hogy milyen szerződésből származó tartozás kapcsán kérik a méltányosság gyakorlását a kérelmezők és arra a hiánypótlási felhívást követően sem adtak választ, ezért ezek a kérelmek nem voltak befogadhatók.

**45. ábra**  
Új méltányossági kérelmek szektoronként



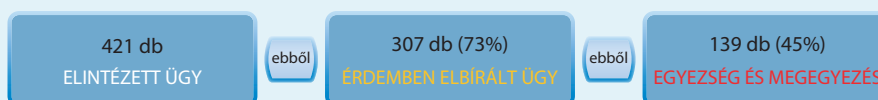
A pénzüpi méltányossági ügyeken belül 318 kérelem esetén (73%) hitel-és pénzkölcsön nyújtását érintette az igény, ezen belül személyi kölcsönrel és jelzáloghitellel voltak kapcsolatosak.

A hitelügyletekből eredő tartozások elengedésére, illetve könnyített feltételekkel való visszafizetésére vonatkozó méltányossági ügyek vonatkozásában változás a korábbi évekhez képest sem a kérelmezői, sem a szolgáltatói oldalon nem volt tapasztalható.

Kiberccsalással kapcsolatos, így pénzforgalmat érintően 24 esetben kérték méltányosság gyakorlását a kérelmezők szolgáltatójuktól, ilyen kérelmek a korábbi években nem voltak. Ezekben az ügyekben ugyan eredetileg nem méltányossági kérelmet terjesztettek elő a fogyasztók, de az eljárás során – utólag megértve a történeteket, esetleg felismerve és elismerve a saját hibát -, a meghallgatáson már méltányossági alapon kérték káruk teljes vagy részleges megtérítését. Amennyiben a pénzügyi szolgáltató képviselője nem adott azonnal elutasító választ, az eljárás írásban történő folytatására került sor. Ritkábban előfordult, hogy a kérelmező a felek közötti további egyeztetés érdekében vagy a megtett feljelentése kapcsán – a rendőrségi intézkedés eredményében bízva – visszavonta a kérelmét. Más jellegű méltányossági ügyekhez viszonyítva, ezekben az ügyekben ritkábban születtek egyezségek.

**A Testület felhívja a fogyasztók figyelmét, hogy fokozottan ügyeljenek az adathalász támadások elkerülésére, ne bízzanak abban, hogy kritikus esetben méltányosságot gyakorol a szolgáltató, ha az bizonyítható vagy az érintett által elismerésre kerül, hogy a kár bekövetkeztében saját maga általi közreműködés, súlyos gondatlanság történt.**

**46. ábra**  
Befejezett pénzüpi méltányossági ügyek eredménye



## 4. KÖVETELÉSKEZELŐKKEL SZEMBENI ÜGYEK

Az új kérelmek 13,6 százaléka (528 ügy) a követelésvásárlási és -kezelési tevékenységet végző pénzügyi vállalkozásokkal szemben érkezett pénzügyi termékekhez kapcsolódóan. A kérelmek 52 százaléka méltányossági ügy, 47 százaléka belföldi békéltetési ügy volt, határon átnyúló ügy mindössze 5 volt.

A követeléskezelőkkel szemben benyújtott kérelmek tárgyában jelentős változás nem történt. A kérelmek nagyobb része a tartozás összegének vitatása mellett a fennálló tartozás rendezésére irányult. Jelentős számú kérelemben hivatkoztak elévülésre a kérelmezők, akár a tartozás vitatása mellett is, a méltányossági kérelmekben fizetési nehézségre hivatkozva fizetéskönnyítést, tartozás elengedést kértek.

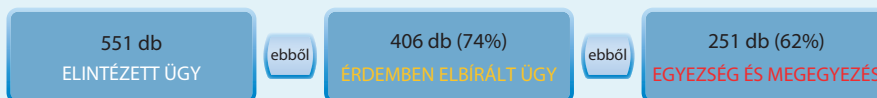
Az eljárásokban a követeléskezelők túlnyomó része továbbra is együttműködő magatartást tanúsított. A kérelem benyújtását vagy a Testület előtti egyeztetést követően az ügyek számos esetben a kérelmezők visszavonó nyilatkozatára tekintettel vagy a felek közös kérelmére megszüntetésre kerültek, mert a szolgáltató a megjelölt igényt teljesítette vagy eljáráson kívül egyeztettek tovább a felek.

Továbbra is elmondható, hogy az eljárásokban a felek közötti személyes egyeztetés, a kérelmező aktív közreműködése fontos tényező.

**A Testület javasolja a fogyasztóknak, hogy a tartozással kapcsolatban rendszeresen egyeztessenek a követeléskezelőkkel. Számos félreértés elkerülhető, ha a felek együttműködnek és megfelelően tájékoztatják egymást a releváns körülményekről. A kapcsolatfelvétel során törekedjenek arra, hogy az egyeztetéseik tartalma a későbbiekben is igazolható legyen. Javasolt az adósok tartozásaik folyamatos nyomon követése is. Bármilyen megkeresés érkezik a követeléskezelőtől hozzájuk, tegyék meg a szükséges intézkedéseket, a tartozás alakulását folyamatosan figyeljék, kérjenek ezzel kapcsolatban kimutatásokat, tájékoztatást és alaposan tekintsék át azokat. Szükség esetén kérjenek segítséget az értelmezéséhez a szolgáltatótól vagy [Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálatától](#), illetve MNB által működtetett [Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózat](#) munkatársaitól.**

### 47. ábra

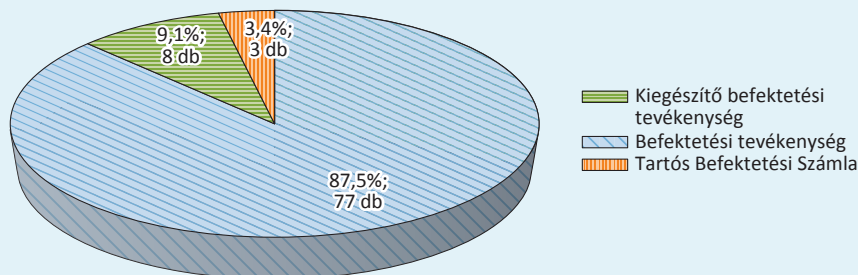
#### Befejezett, követeléskezelőkkel szemben indított pénzügyi ügyek eredménye



## B) 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 88 új kérelem érkezett. Az előző évhez képest a beérkezett új kérelmek száma 16 százalékkal csökkent, ugyanakkor a befektetési tevékenységet érintő új kérelmek aránya növekedett a kiegészítő befektetési szolgáltatásokkal kapcsolatos új kérelmekhez képest.

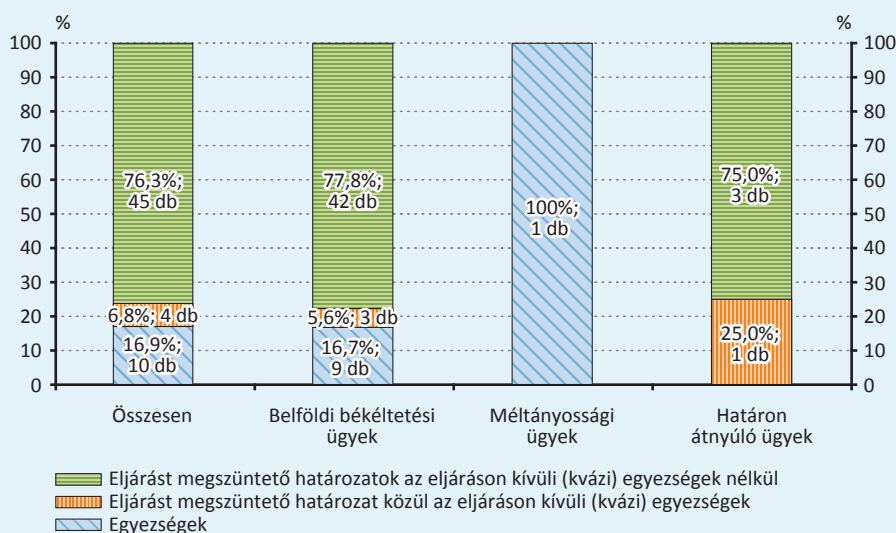
**48. ábra**  
Tőkepiacot érintő új kérelmek



A Testület az újként beérkezett és az előző évről áthozott 17 tőkepiaci ügy közül 92 ügyet zárt le, melyből 33 kérelem – hatáskör hiánya, eljárási akadály vagy a hiánypótlás nem teljesítése miatt – meghallgatás tűzése nélkül elutasításra került. Az érdemben elbírált 59 ügy 17 százalékában, 10 ügyben a felek egyezséget kötöttek, kötelezésre és ajánlás kiadására nem került sor. További 4 ügyben a felek között eljáráson kívül jött létre egyezség, illetve a pénzügyi szolgáltatók korábbi álláspontjukat felülvizsgálva önként teljesítették a kérelmezők igényét. Összességében a tőkepiacot érintő ügyek 24 százaléka zárult pozitív eredménnyel a kérelmezők számára

Érdemi elbírálást követően befejezett tőkepiaci ügyek eredmény szerinti megoszlását az egyes ügytípusokban a következő ábra mutatja:

**49. ábra**  
Befogadást követően befejezett tőkepiaci ügyek összesen és ügytípusonként



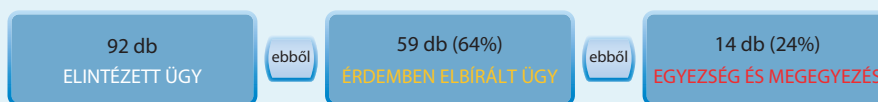
A befektetési tevékenység területén a megbízások teljesítése miatt indult jogviták alapja az volt, hogy a kérelmezők álláspontja szerint a pénzügyi szolgáltatók nem a megbízásnak megfelelően jártak el és ennek következtében kárt szenvedtek az ügyfelek vagy elmaradt hasznuk keletkezett.

A befektetési tanácsadással kapcsolatban felmerülő jogviták alapját sokszor az jelentette, hogy a kérelmezők álláspontja szerint a befektetési szolgáltató alkalmazottja nem adott olyan átfogó tájékoztatást, ismertetőt, amely alapján a befektetési eszközök kockázatát az ügyfelek megfelelően megismerhették volna, és az így meghozott befektetési döntések eredményeképpen árfolyamvesztéssel szembesültek. Számos esetben a fogyasztó és a pénzügyi szolgáltató között a megbízás felvételével kapcsolatban nem áll fenn befektetési tanácsadás nyújtására irányuló szerződés, azonban a fogyasztók sokszor abban a hiszemben vannak, hogy a szolgáltató alkalmazottja befektetési tanácsot nyújt és a befektetési tanács minőségéért a pénzügyi szolgáltató felelősséget is vállal. A legtöbb esetben a tényállás, a megbízás részletei, a befektetési tanácsadás fennállása, annak tartalma tisztázható volt, azonban több esetben a pénzügyi szolgáltató alkalmazottja és a fogyasztó között a befektetési döntések meghozatal előtt lezajlott beszélgetések nem voltak rekonstruálhatók, így az eljárásban a Testület az okirati bizonyítékokat tudta csak figyelembe venni (hiszen más nem áll rendelkezésre), melyek legtöbbször azt igazolták, hogy a szükséges tájékoztatásokat a fogyasztók megkapták.

A kiegészítő befektetési tevékenységgel kapcsolatban kezdeményezett ügyekben az értékpapírszámla-vezetéssel, megszüntetésével, valamint annak költségeivel kapcsolatban merült fel vita a felek között.

A tartós befektetési számlákkal (TBSZ) kapcsolatos ügyekben továbbra is az adókedvezmény igénybevételének feltételei, a gyűjtőév értelmezése, illetve az ezekkel kapcsolatos tájékoztatás volt a vitakérdés.

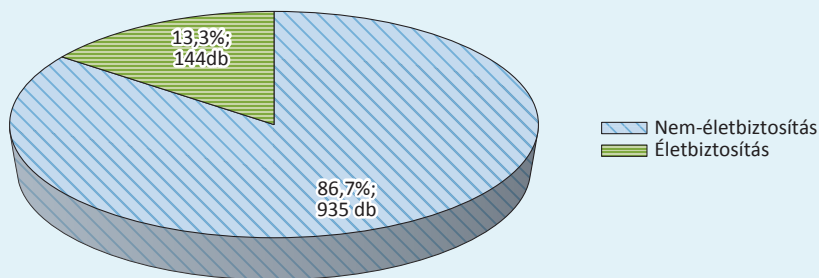
**50. ábra**  
Befejezett tőkepiaci ügyek eredménye



## C) BIZTOSÍTÁSI SZOLGÁLTATÁSOKKAL KAPCSOLATOS JOGVITÁK

Az összes új kérelem 27,8 százaléka (1.079 ügy) valamely biztosítási piaci szereplő szolgáltatásával összefüggő jogvitával volt kapcsolatos. A biztosítási piaci ügyek 86,7 százalékában a nem-életbiztosítási termékek jelentek meg.

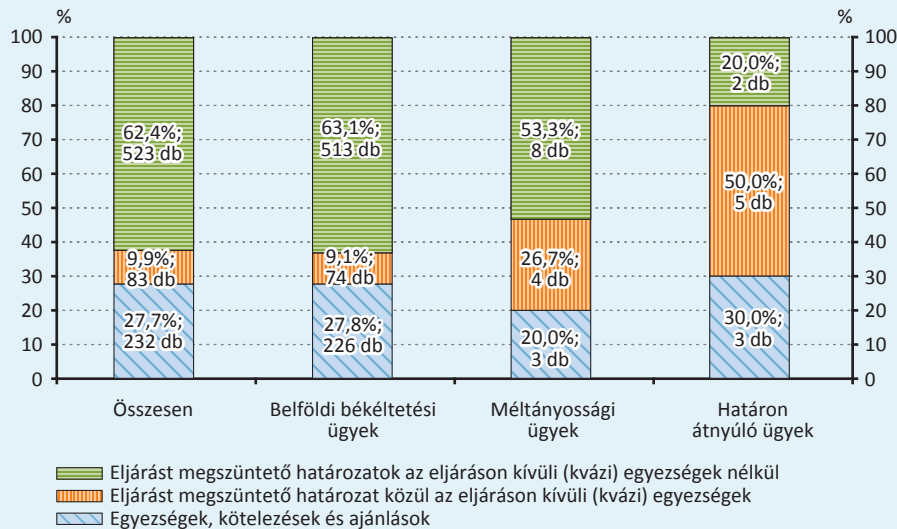
**51. ábra**  
Biztosítási piacot érintő új kérelmek



A Testület az újként beérkezett 1.079 és az előző évről áthozott 193 biztosítási piaci ügyből 1.029 ügyet zárt le, melyből 191 kérelem – hatáskör hiánya, eljárási akadály vagy a hiánypótlás nem teljesítése miatt – meghallgatás tűzése nélkül elutasításra került. Az érdemben elbírált 838 ügy 27,6 százalékában (231 ügy) a felek egyezsége kötött, egy ajánlás született. További 83 ügyben eljáráson kívül jött létre egyezés vagy a pénzügyi szolgáltató korábbi álláspontját felülvizsgálva önként teljesítette a kérelmező teljes igényét. Ezek az ügyek a felek közös vagy a kérelmező egyoldalú kérelmére megszüntetésre kerültek, a kérelmező igénye mégis megnyugtató rendezést nyert. A befogadott kérelmek alapján indult eljárások 38 százaléka a kérelmezőkre nézve pozitív eredménnyel zárult.

Érdemi elbírálást követően befejezett biztosítási ügyek eredmény szerinti megoszlását az egyes ügytípusokban a következő ábra mutatja:

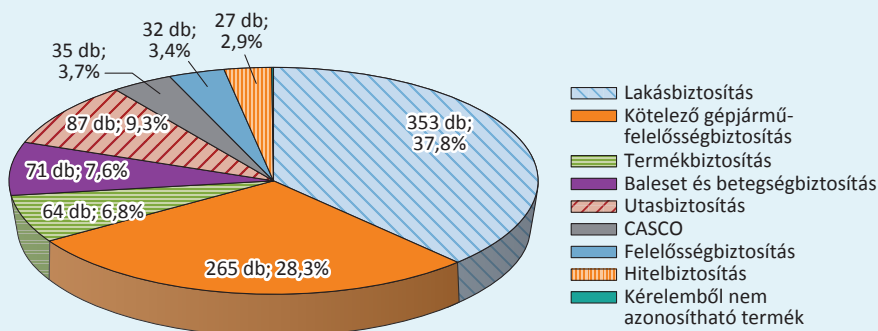
**52. ábra**  
Befogadást követően befejezett biztosítási ügyek összesen és ügytípusonként



## 1. A NEM-ÉLETBIZTOSÍTÁSI ÁGHOZ TARTOZÓ ÜGYEK

A nem-életbiztosítási ágba tartozó ügyekben a beérkezett 935 kérelem kétharmadát a tűz- és egyéb vagyoni károkkal (lakásbiztosítás) és a kötelező gépjármű felelősségbiztosításokkal kapcsolatos kérelmek képezték.

**53. ábra**  
Nem-életbiztosítást érintő új kérelmek



882 nem-életbiztosítási ügy zárult le, melyek között 165 olyan ügy is szerepelt, amelyeknél a kérelem a 2022. évben érkezett be. Az érdemben elbírált 716 ügyből a határozattal jóváhagyott egyezségek száma 213 volt, ajánlás és kötelezés kiadására nem került sor. További 73 ügyben az eljárás amiatt került megszüntetésre, mert a felek eljáráson kívül megegyeztek. A kérelmezők szempontjából kedvezően alakult ügyek aránya így összesen 40 százalékot tett ki.

### 1.1. Lakásbiztosítás

A lakásbiztosítási szerződésekkel kapcsolatban a vihar-, felhőszakadás-, jégverés- és egyéb, természeti (elemi) károk mellett a tűz- és robbanás károkkal, valamint a betöréses lopásokkal kapcsolatban alakult ki a fogyasztók és a biztosítók között jogvita. Az eljárások során az a kérdés képezte a legtöbb esetben a vita tárgyát, hogy beszélhetünk-e olyan biztosítási



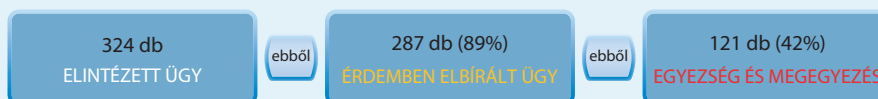
eseményről, melyre a pénzügyi szolgáltató kockázatvállalása kiterjed, a helyszíni kárkép igazolja-e a bejelentett biztosítási esemény bekövetkeztét, a biztosítási esemény megvalósulása esetén nem állnak-e fenn a biztosító teljesítését kizáró feltételek és igazolt-e a kárösszeg.

Számos esetben problémát jelentett az alulbiztosítottság még azokban az esetekben is, amikor a szerződő a szerződéskötéskor helyesen határozta meg a biztosítási összeget és a biztosító által javasolt indexálásnak is évről-évre eleget tett, mivel az építőanyagárak és építőipari vállalkozói díjak elmúlt években bekövetkezett drasztikus növekedése miatt sok esetben a kár bekövetkeztekor a biztosítási összeg nem nyújtott fedezetet a tényleges helyreállítási költségre. Ezekben az esetekben a biztosító a kárt a biztosítási összegnek a vagyontárgy értékéhez viszonyított arányában térítette meg.

A lakásbiztosítási ügyekben az eljárás során nagy számban vezetett sikerre a felek között a bekövetkezett káresemények tényállásának teljes körű feltárására vonatkozó egyeztetés, melynek következtében a biztosítók gyakran módosították a kárrendezési eljárás során kialakított jogalapra vagy a biztosítási szolgáltatás összecszerúségére vonatkozó álláspontjukat.

Nagy számban érkeztek olyan kérelmek, amelyek a Magyar Nemzeti Bank által életre hívott minősített fogyasztóbarát otthonbiztosításokkal (MFO) voltak kapcsolatosak, melyek a minősítési feltételek alapján egy magas szolgáltatási színvonalat és más termékekkel való könnyebb összehasonlíthatóságot biztosítanak és melyek esetében a biztosítók összecszerű korlátozás nélkül alávették magukat a Testület eljárásának.

#### 54. ábra Befejezett lakásbiztosítási ügyek eredménye



## 1.2. Gépjármű-biztosítás

A kötelező gépjármű-felelősségbiztosításokkal kapcsolatban előterjesztett kérelmek a kötelező gépjármű-felelősségbiztosításról szóló törvényben meghatározott fedezetlenségi időszakokra vonatkozó fedezetlenségi díjjal, a bonus-malus besorolással, a díjtarifa változásával, illetve a gépjárművek által okozott károk károsultjai 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, illetve az elektronikus kommunikáció választása okozta, mely esetekben a szigorú jogszabályi környezet miatt kevés egyezség született.

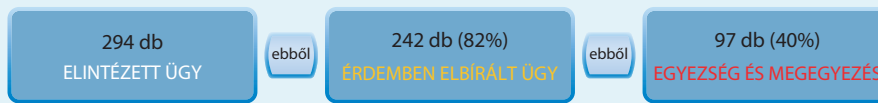
Új típusú problémaként jelentkezett, hogy az elektronikus kommunikáció keretében több biztosító a szerződéssel kapcsolatos iratokat elektronikus ügyfélfiókba, úgynevezett ügyfélboxba tölti fel, melyről az ügyfelek – elmondásuk szerint – nem értesültek, arról nem kaptak e-mailt vagy az a spam mappájukba kerül.

A biztosítási díjak módosulásával kapcsolatos ügyekben a Testület részletesen nyilatkozta a pénzügyi szolgáltatókat a hatályos díjtarifa rendelkezései alapján a biztosítási díj számításáról, ennek eredményeképpen a kérelmezők jobban megérthették a díjtarifa rendelkezések rájuk vonatkozó rendelkezéseit.

A gépjárművek által okozott károk károsultjai által előterjesztett kártérítési igényekkel kapcsolatban a biztosított károkozó kártérítési felelőssége, illetve az okozott kár mértéke volt általában a vita tárgya. Ezen ügykörben az utólagos bizonyítási nehézségek miatt azokban az ügyekben jöhetett létre egyezség, amelyknél a kár és a kárhelyszín pontos rögzítése megtörtént.

A casco szerződésekkel kapcsolatos ügyekben a kérelmezők általában azt sérelmezték, hogy a gépjármű javítását követően a szolgáltató kifogásolta a javítási számla tételeit, a munkadíjat eltúlzottnak találta, és előzetesen nem tájékoztatta az ügyfelet azokról a díjakról, amelyeket elfogad, illetve azokról a járműjavítókról, amelyekkel együttműködési megállapodása van.

**55. ábra**  
Befejezett gépjármű-biztosítási ügyek eredménye



### 1.3. Baleset- és betegségbiztosítás

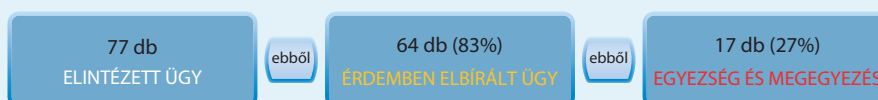
A baleset- és betegségbiztosításokkal összefüggésben benyújtott kérelmek ugyanazokat a sajátosságokat mutatták, mint az előző években, továbbra is az egészségkárosodás vagy haláleset baleseti jellege, az egészségkárosodás mértéke, a korábbi meglévő betegségekkel való ok-okozati összefüggések fennállása vagy annak hiánya volt a jogvita tárgya.

A balesetbiztosítások körében, az eljárások során a kérelmezőknek gyakran szükségük volt a sérülés baleseti jellegének megfelelő alátámasztására, valamilyen kifejezett külső behatás meglétének igazolására, mert a szerződéses feltételekben általában kizárásra kerülnek a hétköznapi rándulás, rossz lépés következtében létrejött sérülések.

Az egészségbiztosítások körében gyakori probléma, hogy a kockázatviselés kezdetekor már diagnosztizált, az életkori sajátosságok miatt a társadalom nagy részét érintő magas vérnyomás betegség fennállása esetén is megkötésre kerül a biztosítás, azonban számos esetben az ebből fakadóan kialakuló további szövődmények, következménybetegségek kezelésére, ellátására vonatkozó szolgáltatási igényt a biztosítók – meglévő betegségre hivatkozással – elutasítják.

Továbbra is jellemző volt, hogy néhány egészség- és betegségbiztosítási termék egyértelműen meg nem határozott orvosi szakkifejezéseket használ (pl. csőtükrözés), aminek értelmezése – különösen az egyes műtéti térértékek esetén – jogvitához vezet. Az eljárások során a Testületnek az eset összes körülményét vizsgálva kell eldöntenie a jogvitát, sok esetben azonban a további széleskörű bizonyítási eljárás lefolytatásának, orvosi szakkérdések szakértői bizonyításának szükségessége miatt nem tud döntés hozni, az eljárást meg kellett szüntetnie.

**56. ábra**  
Befejezett baleset- és betegségbiztosítási ügyek eredménye



### 1.4. Egyéb nem-életbiztosítások

Az *utazási biztosítások* tekintetében – melyek a külföldi utazás során váratlanul bekövetkező megbetegedésre, balesetre, poggyászkárra, valamint a biztosítási kötvényben meghatározott egyéb kockázatokra nyújtanak fedezetet – több esetben okozott problémát, hogy a külföldön történt poggyászpóráskár nem került megfelelően dokumentálásra a rendőrségen, a feljelentésben nem került rögzítésre, hogy a gépjármű zárt, beláthatóság ellen védett csomagtartójából tulajdonították el az ingóságokat, illetve a károsultak személye és az ingóságok nem kerültek felsorolásra. Több esetben bebizonyosodott, hogy az utazás során bekövetkezett betegség, illetve baleset esetén fontos, hogy a külföldi orvosi vizsgálat iratait benyújtsa a biztosított a biztosítóhoz és a biztosítási esemény körülményei azokban rögzítésre kerüljenek, így nem elegendő a ha-zárkezelést követően az itthoni kezelés orvosi iratait benyújtani a szolgáltatás igényléséhez.

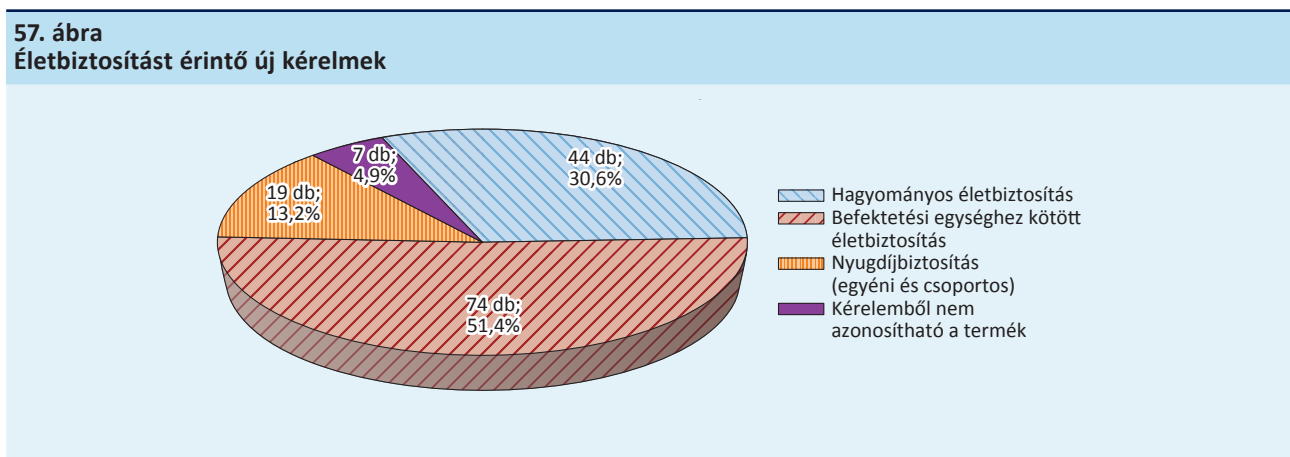
A *hitelbiztosítások* a hitelek, személyi kölcsönök, hitelkártyák mellé kötött csoportos hitel- vagy törlesztési biztosítások, melyekben a biztosító arra vállal kötelezettséget, hogy az adós halála, keresőképzetlensége vagy munkanélkülisége esetére átvállalja az adóstól a törlesztőrészletek fizetését. Több hitelbiztosítási termék tartalmaz élet-, illetve betegségbiztosítási

fedezetet is, ahol a biztosított rokkanttá válása vagy halála esetén a biztosító akár a teljes tartozást átvállalja. Az ilyen 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 *készülékbiztosítások* a műszaki készülékek, berendezések, a mobil telekommunikációs eszközök használata során az előre nem látható, a készülékre kívülről ható káresemények következtében hirtelen fellépő és a gyártó által jótállás keretében nem javítandó károkat (sérülés, törés vagy megsemmisülés), illetve bizonyos eseteken a lopáskárokat térítik meg a biztosítási szerződésben meghatározott esetekben. A termékbiztosításoknál az úgynevezett kiterjesztett garancia biztosítások a készülék gyári garanciáidőn túli belső meghibásodása esetére nyújtanak fedezetet, melyek 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.

## 2. ÉLETBIZTOSÍTÁSOK

Az életbiztosítással kapcsolatos kérelmek a biztosítási szektorhoz kapcsolódó kérelmek 13,3 százalékát tették ki. A kérelmek 82 százaléka befektetési egységekhez kötött életbiztosításokat és hagyományos életbiztosításokat érintett.



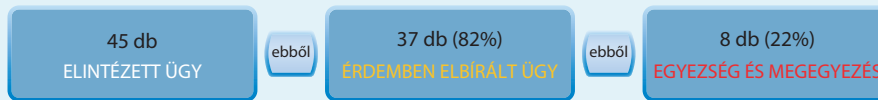
147 életbiztosítási ügy zárult le, melyek között 28 olyan ügy is szerepelt, amelyeknél a kérelem a 2022. évben érkezett. Az érdemben elbírált 122 ügyből a határozattal jóváhagyott egyezségek száma 18 volt, egy ajánlás kiadására került sor. További 10 ügyben az eljárás amiatt került megszüntetésre, mert a felek eljáráson kívül megegyeztek. A kérelmezők szempontjából kedvezően alakult ügyek aránya így összesen 24 százalékot tett ki.

### 2.1. Hagományos életbiztosítás

A hagyományos, *kockázati életbiztosításoknál* a jogviták döntő többsége továbbra is a haláleseti szolgáltatás jogalpra vonatkozó elutasításával volt kapcsolatos, így legtöbbször azzal, hogy a halál oka a kockázatviselés kezdete előtt már fennállott betegség vagy egészségi állapottal állt-e ok-okozati összefüggésben vagy sem. A kérelem megalapozottságának eldöntése ennek alapján többnyire orvosi szakkérdés, ezért olyan ügyekben tudott egyezség létrejönni, ahol az elhunyt biztosított hozzátartozója hozzájárult a betegéletút lekérdezéséhez, benyújtotta a házi orvosi dokumentumokat, a kórházi zárójelentéseket, esetleg a boncolási jegyzőkönyvet, így pontosan meghatározható volt a halálok, a halálhoz vezető betegség kialakulásának ideje a kockázatviselés kezdetéhez képest.

A *vegyes életbiztosításokkal*, tehát a kockázati és elérési szolgáltatást is nyújtó életbiztosításokkal kapcsolatos jogviták nagy számban fordultak elő, a kérelmezők többsége az elérési szolgáltatás összecszerúségét vitatta. Ezekben az ügyekben jellemző probléma volt, hogy az elérési szolgáltatás megállapításánál alkalmazott hozamszámítás alapját az életbiztosítási díjtartalék képezi, melynek mértéke – annak jellegénél fogva – előzetesen nem állapítható meg, így a szerződők számára annak pontos számítási módja előzetesen nem ismerhető meg.

**58. ábra**  
Befejezett hagyományos életbiztosítási ügyek eredménye

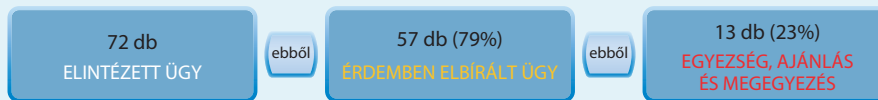


## 2.2. Befektetési egységekhez kötött életbiztosítás

A befektetési egységekhez kötött, úgynevezett unit-linked életbiztosításokkal kapcsolatos ügyek alapjául szolgáló kérelmekben a lejáratú szolgáltatás mértékét vitatták a kérelmezők, továbbá azt, hogy megfelelő tájékoztatást kaptak-e a szerződés tartalmáról, a szerződést terhelő költségekről és arról, hogy a befektetések kockázata kizárólag őket terheli. A kérelmezők arra hivatkoztak, hogy szerződéskötéskor az üzletkötő félrevezető, megtévesztő tájékoztatást nyújtott a szerződés megtakarítási jellegét hangsúlyozva, így fel sem merült bennük annak lehetősége, hogy a befizetett díjknál kevesebb is lehet a lejáratkor kifizetett összeg. A szolgáltatók a szerződéses dokumentáció csatolásával igazolták, hogy a szerződő fél a vonatkozó szerződéses feltételeket megismerte, elfogadta, így a költségelvonásokat és befektetés tekintetében fennálló kockázatvállalást is.

Ezekben az ügyekben a pénzügyi szolgáltatók csak akkor egyeztek meg a kérelmezőkkel, ha a szerződéses dokumentáció valamilyen hibában, hiányosságban szenvedett. A jogvitákban megmutatkozott, hogy a magas költségelvonást a befizetett díjkból képzett befektetések hozamai az alacsony hozamkörnyezet miatt különösen a szerződés pár éven belüli visszavásárlása esetén nem tudták kompenzálni.

**59. ábra**  
Befejezett befektetési egységhez kötött (unit-linked) életbiztosítási ügyek eredménye

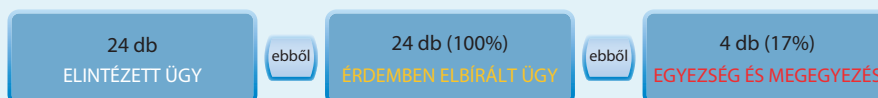


## 2.3. Nyugdíjbiztosítás

A nyugdíjbiztosításokkal kapcsolatos ügyek sajátosságai alapján két csoportba sorolhatók. Az egyik csoportba azok az *egyszeri díjas nyugdíjbiztosítási szerződések* tartoznak, melyekkel kapcsolatban a kérelmezők által hivatkozott tájékoztatással ellentétben a biztosító adójogi szabályozás alapján nem volt jogosult a lejáratú szolgáltatás egyösszegű kifizetésére, mert azt kizárólag járadékszolgáltatásként nyújthatta. Ezekben az ügyekben az ügyfelek egy-két évvel a nyugdíjkorhatár betöltése előtt abban a tudatban kötötték meg a szerződést, hogy az arra befizetett díj adójóváírással növelt összegét a nyugdíjkorhatár betöltését követően egyösszegben kifizeti részükre a biztosító, ezzel szemben a biztosító az adójogi jogszabályok alapján járadékszolgáltatást állapított meg.

A másik csoportba a befektetési egységekhez kötött életbiztosítások sajátosságait mutató *unit-linked nyugdíjbiztosítási* szerződésekkel kapcsolatos jogviták tartoztak, melyekben a vita a lejáratú szolgáltatás összegszerűségével, a levont költségekkel, az érvényesített adókedvezménnyel és a visszavásárlási összeg elszámolásával kapcsolatban alakult ki.

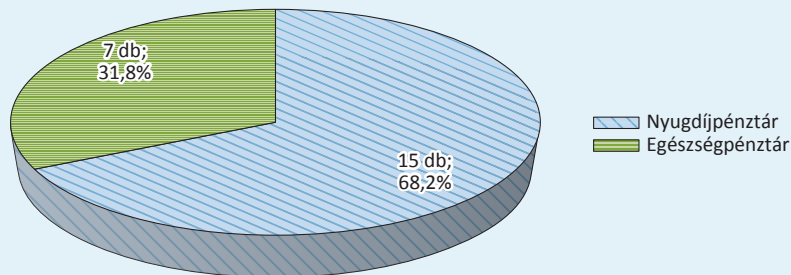
**60. ábra**  
Befejezett nyugdíjbiztosítási ügyek eredménye



## D) PÉNZTÁRI SZOLGÁLTATÁSOKKAL KAPCSOLATOS JOGVITÁK

Egészségpénztárakkal kapcsolatban 7, nyugdíjpénztárakkal kapcsolatban 15 új kérelem érkezett.

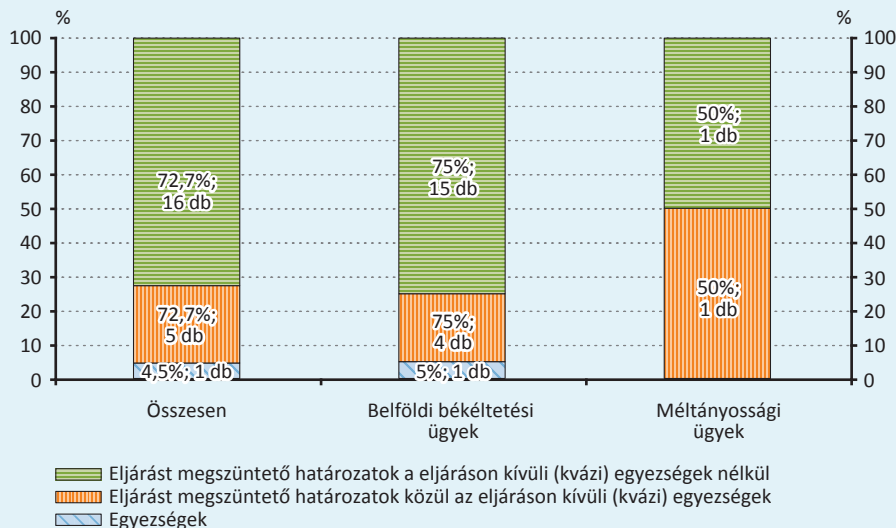
**61. ábra**  
Pénztári piacot érintő új kérelmek



A Testület az újként beérkezett 22 és az előző évről áthozott 6 pénztári ügy közül 27 ügyet zárt le, melyek közül 5 kérelem – hatáskör hiánya, vagy a hiánypótlás nem teljesítése miatt – meghallgatás tűzése nélkül elutasításra került. Az érdemben elbírált 22 ügy közül egy ügyben a felek egyezsége kötődött és további 5 ügyben eljáráson kívül jött létre egyezés vagy a pénzügyi szolgáltató korábbi álláspontját felülvizsgálva önként teljesítette a kérelmező teljes igényét. A befogadott kérelmek alapján indult eljárások 27 százaléka a kérelmezőkre nézve pozitív eredménnyel zárult.

Az érdemi elbírálást követően befejezett ügyek döntések szerinti megoszlását a következő ábra mutatja:

**62. ábra**  
Befogadást követően befejezett pénztári ügyek ügytípusonként

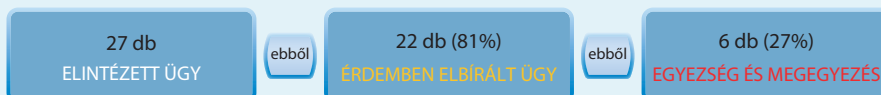


Az egészség és nyugdíjpénztárakkal szemben indított eljárások száma az összes ügghöz képest elenyésző volt. A kérelmek 3/4-ed része a nyugdíjpénztárakkal szemben érkezett. A kérelmezők az esetek túlnyomó részében a megtakarításaik, az elért hozam összegét sérelmezték. Kifogásolták a szolgáltató gazdálkodását, befektetési politikáját. Több ügyben a tagsági jogviszony megszüntetése iránti kérelem elutasításából vagy a kifizetési igény késedelmes teljesítéséből fakadt a jogvita. Az egészségpénztári szolgáltatókkal szemben előterjesztett kérelmek jellemzően a benyújtott számlák visszautasítása körében keletkeztek.

Több esetben a Testület eljárása során kapott információ, magyarázat, illetve a meghallgatáson a pénzügyi szolgáltató képviselőjével folytatott személyes egyeztetés eredményeként a kérelmező elfogadta és/vagy tudomásul vette a pénztár álláspontját.

**A Testület felhívja a fogyasztók figyelmét, hogy a pénztári termékek speciális megtakarítási formák, amelyek célja elsődlegesen a hosszútávú, illetőleg a célhoz kötött takarékoskodás, a kifizetési igények meghatározott feltételek fennállása esetében teljesíthetők.**

**63. ábra**  
Befejezett pénztári piaci ügyek eredménye



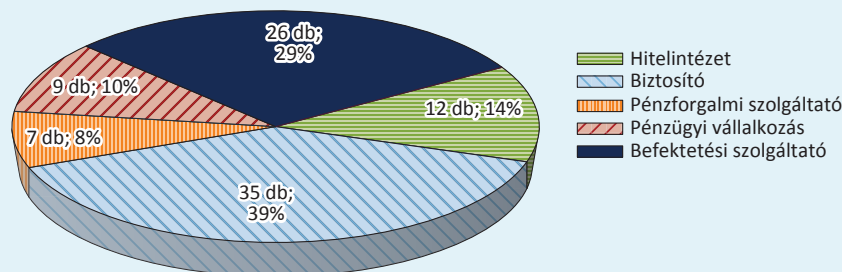


## IV. A határon átnyúló pénzügyi jogviták

A korábbi években tapasztaltakhoz hasonlóan a határon átnyúló új kérelmek száma a többi ügghöz viszonyítva kevés volt ugyan, de a korábbi évek folyamatosan növekvő tendenciáját követően ugrásszerű növekedést mutatott. 2021. évben 34, a 2022. évben 56, 2023-ban 93 új kérelem érkezett. 2023. január 1. napján 12 ügy volt folyamatban, ehhez érkezett a 93 új kérelem, így az év folyamán összesen 105 ügygel foglalkozott a Testület. 89 ügy került lezárásra, 16 ügy befejezésének feladata már a 2024. évre került át.

A 89 lezárt ügyből 69 esetben magyarországi, 20 esetben külföldi lakóhellyel rendelkező fogyasztó nyújtott be kérelmet. A szolgáltatók szerinti megoszlás az alábbi ábrán látható:

**64. ábra**  
Pénzügyi szolgáltatók a befejezett határon átnyúló ügyekben



A korábbi években a magyarországi szolgáltatókkal szemben jelentős részben tartósan külföldön munkát vállaló magyar állampolgárok kezdeményezték eljárást, illetve határon túl élő magyaroktól származott a kérelem, ebben az évben megszorodtak az Európai Unió más tagállamában székhellyel rendelkező pénzügyi szolgáltatók elleni kérelmek száma, melyeket magyarországi lakóhellyel rendelkező fogyasztók nyújtottak be. A kérelmezett szolgáltatók és a panaszok jellege nem tért el jelentősen az általános eljárásokban tapasztaltaktól, alapvetően hitel- vagy kölcsönszerződésekkel kapcsolatos ügyletekkel, bankkártya tranzakciókkal, befektetési egységekhez kötött életbiztosításokkal, utazási biztosítással, pénzáttalalással, felszámolt tranzakciós díjakkal, kibercsalással összefüggő ügyekkel foglalkoztunk. Növekedés volt megfigyelhető befektetésekkel és utasbiztosításokkal kapcsolatos ügyekben.

A Testület 5 esetben nem rendelkezett hatáskörrel tekintettel arra, hogy a kérelmező és a kérelmezett pénzügyi szolgáltató között nem volt jogviszony vagy olyan szolgáltatóval szemben kívánta megindítani a kérelmező az eljárást, amely nem minősül pénzügyi szolgáltatónak, vagy a kérelem tárgyát képező jogvita nem pénzügyi szolgáltatásra irányult, illetve volt olyan ügy is, amelyben mind a kérelmező, mind a kérelmezett pénzügyi szolgáltató külföldi illetékességű volt. Eljárási akadály 49 esetben merült fel, ezen ügyekben arról kellett tájékoztatni a kérelmezőt, hogy a pénzügyi szolgáltató nem tett alávetési nyilatkozatot, ezért nincs lehetőség az érdemi eljárás lefolytatására. A kérelmezők 12 ügyben nem folytatták le a Testület eljárásának kezdeményezése előtt a panaszeljárást a pénzügyi szolgáltatóval szemben, ezért kérelmeiket el kellett utasítani. Utóbbi esetekben az érdemi eljárás előfeltételei nem teljesültek, mivel a kérelmezők nem tettek maradéktalanul eleget a hiánypótlási felhívásban foglaltaknak azzal, hogy nem igazolták a panaszeljárás 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 ismételtel kezdeményezhetik.

Érdemi határozat hozatalára 23 ügyben kerül sor, ebből 19 esetben az eljárás megszüntetése történt. A megszüntetésre került ügyekből 4 esetben lehetetlennek bizonyult az eljárás folytatása, mert további széleskörű bizonyítási eljárás lefolytatására lett volna szükség, amelyre a Testület eljárásában nincs lehetőség. További 9 esetben a kérelmező visszavonta

a kérelmét arra tekintettel, hogy a pénzügyi szolgáltató az eljárás során teljesítette a kérelmében foglaltakat, vagy a felek eljáráson kívül megállapodtak a jogvita végleges rendezésében. 5 esetben a kérelmező kérelme megalapozatlannak bizonyult, így szintén az eljárás megszüntetésének volt helye.

Egyezség jóvágyására három esetben került sor, a kérelmező az egyik ilyen ügyben külföldi illetőségű volt, aki egy magyarországi pénzügyi szolgáltatóval szemben nyújtotta be kérelmét, két esetben a kérelmezők magyarországi illetőségűek voltak, akik külföldi illetőségű pénzügyi szolgáltatók ellen kezdeményeztek eljárást. A háromból két ügy befektetési egységekhez kötött életbiztosítási szerződéssel volt kapcsolatos, egy ügyben a kérelmező kártérítést kért telefonos ügyintézés során letiltott banki azonosítójával kapcsolatban.

A legtöbb esetben a külföldi szolgáltatók sajnos nem vetették alá magukat a Testület eljárásának ebben az évben sem. Ugyan ez 2018 óta folyamatosan pozitív irányban változik, a kérelemmel érintett külföldi pénzügyi szolgáltatók közül egyre többen küldik be az alávetési nyilatkozatukat, – mely alapján a Testület érdemi döntést tud hozni, – de ez sajnos még nem minden külföldi szolgáltatóra jellemző.

Az utóbbi években a magyarországi székhelyű pénzügyi szolgáltatók is tettek egyezségi ajánlatot az eljárás során a külföldi vagy külföldön élő ügyfelek számára, így az EGT területén élő, főleg magyar állampolgár fogyasztók által kezdeményezett határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogviták esetében is volt ügy, mely egyezséget jóváhagyó határozattal zárulhatott. Egy esetben tett egyezségi ajánlatot magyarországi székhelyű pénzügyi szolgáltató határon átnyúló ügyben, melyet elfogadott a kérelmező, így a felek között egyezség 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 befektetéseik állásáról, hozamáról sem. A pénzügyi szolgáltatók az eljárások során a kérelmezők igényének jogosságát nem ismerték el, ugyanakkor az ügy békés megoldása érdekében minden ilyen esetben egyezségi ajánlatot tettek. Az egyezségi ajánlatban vállalták, hogy a kérelmezők által a szerződésre befizetett díjakat visszatérítik, és a szerződést megszüntetik. A kérelmezők a pénzügyi szolgáltatók egyezségi ajánlatát – egy kivételtől eltekintve – minden esetben elfogadták.

Utazási biztosítások esetében a jogviták alapja legtöbbször az volt, hogy valamely biztosítási esemény megvalósulását követően a biztosító nem fizetett vagy nem akkora összeget fizetett, mint amekkorára a kérelmezők számítottak. Ezen biztosítási események alapja lehetett egy betegség, ami miatt meghíusult az utazás vagy az utazás alatt bekövetkezett baleset vagy betegség, ami miatt a kérelmező külföldi útja során ellátásra szorult, és a biztosító nem vagy nem akkora összeget térített, mint amire a kérelmezők számítottak. Ezen eljárások során a pénzügyi szolgáltató a Testület megkeresésére az ügyet felülvizsgálta és teljesítette eljáráson kívül a kérelmező kérelmében foglaltakat, így a kérelmezők kérelmüket visszavonták.

Kérelmezők számos esetben nyújtottak be kérelmet olyan külföldi pénzügyi szolgáltatóval szemben, amelytől egy évtizede vásároltak egy nyereségrészesedési joghoz hasonló, az eljárás során nem meghatározható tartalmú befektetést, mely épp az elmúlt egy-két évben járt le. A fogyasztók ezekben az ügyekben arról számoltak be, hogy nemcsak, hogy nem jutottak hozzá a pénzükhöz, a külföldi pénzügyi szolgáltató nem reagál megkereséseikre, így nemcsak a hozamhoz, hanem a befektetett tőkájükhöz sem tudtak hozzájutni. Ezen ügyek egyikében sem vetette alá magát az EGT-ben székhellyel rendelkező pénzügyi szolgáltató a Testület eljárásának, emiatt a Testület nem tudott érdemben eljárni. Az EGT más tagállamában lakóhellyel rendelkező fogyasztók is nyújtottak be kérelmet magyarországi székhellyel rendelkező befektetési szolgáltatóval szemben, amely kérelmekben a fogyasztók álláspontja az volt, hogy nem a szerződéses feltételeknek megfelelően teljesített megbízásokat a pénzügyi szolgáltató. Az ilyen ügyekben a Testület a felek közötti szerződéses rendelkezéseket vizsgálta és azt állapította meg az esetek döntő többségében, hogy a kérelmezők kérelme nem megalapozott tekintettel arra, hogy a pénzügyi szolgáltató a megbízásokat a szerződéses feltételeknek megfelelően teljesítette.

Méltányossági jellegű ügyre is volt példa. Külföldön élő magyar fogyasztó nyújtott be kérelmet magyarországi székhelyű követeléskezelővel szemben arra hivatkozva, hogy a még fennálló tartozását ne kelljen megfizetnie elévülésre hivatkozással.

Ezen esetek mindegyikében a követeléskezelő úgy nyilatkozott, hogy a tartozás lezárásra került, a kérelmezőnek nincs fizetési kötelezettsége a továbbiakban, emiatt a kérelmezők visszavonták kérelmüket és az eljárás számukra megnyugtatóan végződött.

Mobilkészülék biztosítással kapcsolatos ügyekben a magyarországi kérelmezők miatt nyújtottak be kérelmet a külföldi illetőségű pénzügyi szolgáltatóval szemben, mert kiterjesztett garancia biztosításukra tekintettel lefolytatott kárügyükben álláspontjuk szerint nem megfelelő cserekészüléket kaptak, vagy a pénzügyi szolgáltató nem teljesítette vagy nem megfelelően teljesítette kárigényüket. Ezen esetekben a felek eljáráson kívül megállapodtak, így a kérelmezők az összes esetben visszavonták a kérelmüket, tehát ezek az ügyek is számukra kedvezően fejeződtek be.

Az EGT más tagállamában székhellyel rendelkező pénzforgalmi szolgáltatókkal szemben benyújtott ügyekben a kérelmezők néhány esetben azt panaszolták, hogy számlájukat befagyasztották, nem tudnak ahhoz hozzáférni és nem kapnak megfelelő segítséget az érintett pénzügyi szolgáltatótól. További ügyekben azt is sérelmezték, hogy miután számlájukra utaltak magyar bankszámlájukról, nem került könyvelésre az EGT más tagállamában székhellyel rendelkező pénzforgalmi szolgáltatónál vezetett számlájukon az elutalt összeg és fordítva, az EGT más tagállamában székhellyel rendelkező pénzforgalmi szolgáltató számlájáról utalt a magyar bankszámlájára, tehát az összeg nem érkezett meg a magyar bankszámlára vagy azon nem került könyvelésre.

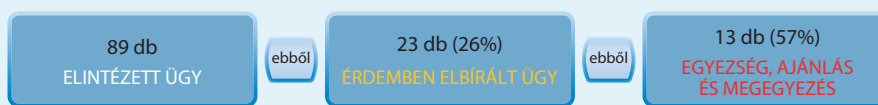
Külföldi pénzforgalmi szolgáltatóval szemben benyújtott egyik kérelem bankkártyával elvégzett csalással volt kapcsolatos: az EGT más tagállamában székhellyel rendelkező pénzforgalmi szolgáltató által kibocsátott kártyával visszaéltek a családok, azt több alkalommal használták külföldön a kérelmező hozzájárulása és tudta nélkül. Ezen ügyek közös jellemzője, hogy az EGT más tagállamában székhellyel rendelkező pénzforgalmi szolgáltató egyik esetben sem vetette alá magát a Testület eljárásának, emiatt érdemben a Testület nem tudott eljárni, csupán arról tudta tájékoztatni a fogyasztókat, hogy mely FIN-NET tag alternatív vitarendezési fórumhoz tudnak fordulni a megfelelő jogorvoslatért.

A Testület ebben az évben először bocsátott ki ajánlást határon átnyúló ügyben, melyben a kérelmező szlovák illetőségű, a pénzügyi szolgáltató pedig magyarországi székhelyű volt. A kérelmező azért fordult a Testülethez, mert a pénzügyi szolgáltató a befektetési egységekhez kötött életbiztosításának visszavásárlása során nem szerződészerűen járt el. A kérelmező jelezte visszavásárlási szándékát a pénzügyi szolgáltatónak, ahhoz csatolta a megfelelő dokumentumokat, amely alapján a szolgáltatónak egy meghatározott értékelési napon kellett volna megállapítania a visszavásárlási összeget és azt 8 napon belül megfizetni a kérelmező részére. Ez valamilyen adminisztratív hibánál fogva nem valósult meg. A kérelmező többször megkereste a pénzügyi szolgáltatót, majd végül újra benyújtotta visszavásárlási kérelmét. A szolgáltató egy általa meghatározott napot értéknapiak tekintve fizetett ki neki egy bizonyos összeget, mely jóval alacsonyabb volt, mint amekkora összeget a jogosult elvárt és kisebb volt annál is, mint ha azt a szolgáltató az első alkalommal fizette volna ki. A szolgáltató azzal indokolta a kisebb összeg megfizetését, hogy a kérelmező portfóliójának egy része orosz alapokba volt fektetve, ami felfüggesztésre került, forgalomképtelenné vált és így annak az értéke nem volt megállapítható. A szolgáltató később egy újabb összeget fizetett meg, amely még mindig alacsonyabb volt a kérelmező által követelt összegnél. A kérelmező kérte a Testületet, hogy állapítsa meg, hogy a szolgáltató nem szerződészerűen járt el és igényelte a kiszámított és a ténylegesen kifizetett összeg közötti különbözet megfizetését annak késedelmi kamatával együtt. A Testület végül angol nyelvű ajánlást bocsátott ki, melynek alapján ajánlotta a szolgáltatónak, hogy állapítsa meg a kérelmező befektetési egységekhez kötött életbiztosításán nyilvántartott befektetési egységek eredeti értékelési napra vonatkozó árfolyamát, valamint az életbiztosítás ezen árfolyam figyelembevételével számított teljes visszavásárlási összegét, és az így megállapított visszavásárlási összeg és a kérelmező részére ténylegesen megfizetett visszavásárlási összeg közötti különbözetet fizesse meg a Ptk. § 6:48 szerinti késedelmi kamatokkal együtt. Határon átnyúló ügyekben ez az egy ajánlás született.

Az Egyesült Királyságban számos olyan pénzügyi szolgáltató (bank, biztosító, befektetési szolgáltató stb.) működik, amelyekkel Magyarországon élő személyek szerződéses kapcsolatban vannak. Számos ott élő fogyasztó áll jogviszonyban magyarországi pénzügyi intézménnyel. Az Egyesült Királyság FIN-NET tagsága az Európai Unióból történő kiválással megszűnt. 2021. január 1. napjától az Egyesült Királyságban székhellyel rendelkező pénzügyi szolgáltatóval szemben a magyar fogyasztók kizárólag az Egyesült Királyságban kezdeményezhetnek panaszeljárást és alternatív vitarendezési eljárást. Ugyanez igaz ellenkező esetben: az ott élő fogyasztók a magyarországi székhelyű pénzügyi szolgáltatókkal szembeni jogvitában csak a Pénzügyi Békéltető Testületnél járhatnak el, ha panaszeljárásuk eredménytelen és alternatív, peren kívüli vitarendezési lehetőséget keresnek.

A fogyasztók számára tehát megszűnt az a lehetőség, hogy eldöntsék, hogy – választásuk szerint – a Testületnél vagy a UK Financial Ombudsman Service-nél keresnek jogorvoslatot. A Brexit által teremtett új helyzetre a pénzügyi szolgáltatók különbözőképpen reagáltak a határon túli ügyfelek érdekeit is szem előtt tartva. Azok, akik széles ügyfélkörrel rendelkeztek az EU-ban, alapvetően két fő módját választották ügyfelek megtartásának. Az egyik, hogy új vállalat létrehozásával székhelyüket áthelyezték az Unió területére és a fogyasztókat átirányították ezen cégekhez. Ekkor az EU-ból kikerülő brit cég keresett egy erre alkalmas uniós tagállamot, amelyben az ottani pénzügyi felügyelet engedélyével, a helyi és EU-s jogszabályok betartásával folytatta az EU-n belüli tevékenységét. A Brexitet követően olyan eset is előfordult, hogy az egyesült királyságbeli szolgáltató a magyar ügyfelek kiszolgálására hazánkban leányvállalatot hozott létre és az ügyfeleket ez a szervezet „vette át” a Brexitet követően. A Magyarországon bejegyzett leányvállalatokkal és fióktelepekkel szemben a fogyasztó ugyanúgy kezdeményezhet eljárást Testületünk előtt, mint bármely más magyarországi székhelyű szolgáltatóval szemben.

#### 65. ábra Befejezett határon átnyúló ügyek eredménye



## V. Az Online Vitarendezési Platformon bonyolított ügyek

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 (OVR Platform), 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.

2016. évben azzal a céllal jött létre az OVR Platform, hogy az online vitarendezés – többek között – a pénzügyi szolgáltatások kapcsán felmerülő viták rendezésének egyszerű, hatékony, gyors és ingyenes formája legyen, egy olyan alternatív megoldás a pénzügyi viták bíróságon kívüli rendezésére, melynek előnye, hogy földrajzi távolságtól függetlenül gyorsan és egyszerűen lehetőség nyílik a vitarendezésre. A rendszer célja az volt, hogy leegyszerűsítse és megkönnyítse a felek, illetve a felek és az eljáró fórum közötti kommunikációt, ezáltal felgyorsítsa a vitarendezés menetét, növelje a konfliktuskezelés hatékonyságát.

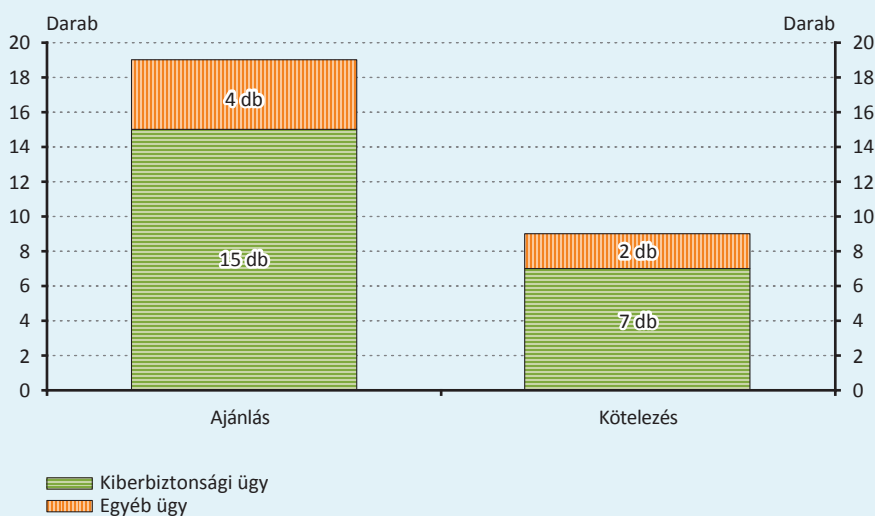
A pénzügyi szektorban a biztosítási terület érintett leginkább az online szerződéskötések vonatkozásában, és ebben a körben lehetett számítani az OVR Platformon keresztül benyújtott kérelmek számának növekedésére. Az elmúlt 7 év tapasztalatai viszont azt mutatták, hogy a Kérelmezők jellemzően nem használták az OVR Platform adta lehetőségeket, inkább a tradicionális módokon nyújtották be kérelmüket vagy Ügyfélkapun, illetve a PBT Online ügyintézés felületen keresztül. Az OVR Platform várt népszerűségének elmaradását az Európai Bizottság is észlelte, így a jelenleg folyamatban lévő, az alternatív vitarendezéssel kapcsolatos javaslatcsomag részeként javaslatot tettek az 524/2013/EU rendelet hatályon kívül helyezésére, az OVR Platform megszüntetésére.

A 2023. évben nem érkezett kérelem a Testülethez az OVR Platformon keresztül.

## VI. Ajánlások és kötelezések

A Testület az év folyamán 9 kötelezést és 19 ajánlást, összesen 28 érdemi határozatot hozott. Egy eljárásra vonatkozóan volt a pénzügyi szolgáltatóknak alávetési nyilatkozata, a többi esetben a kötelezés az MNB törvény 113.§ (2) bekezdése szerinti jogszabályi alávetésen alapult. 22 ügyben az ügyfelek sérelmére elkövetett, a kiberbiztonságot sértő visszaéléssel kapcsolatos jogvita eredményeképpen adott ki a Testület ajánlást vagy kötelezést, többségükben ugyanazon szolgáltató terhére.

**66. ábra**  
**Ajánlások és kötelezések száma**



A kötelezések közül hét a kiberbiztonságot sértő visszaéléssel kapcsolatos jogvitában született, egy kötelezés ATM-ből történő készpénzfelvétellel kapcsolatos probléma volt, egy további kötelezés egy lakáscélt igazoló okirattal kapcsolatos elszámolási vitát jelentő eljárás eredményeképpen került kiadásra. Két esetben érkezett visszajelzés a kötelezések teljesítéséről, a szolgáltatói alávetés alapján hozott kötelezés esetében és az egyik kiberbiztonságot sértő visszaéléssel kapcsolatos kötelezés esetében. Hat, kiberbiztonságot sértő visszaéléssel kapcsolatos kötelezés esetében ugyanaz a pénzügyi szolgáltató az MNB törvény 121-122.§ alapján ellentmondással élt a határozatokkal szemben, így ezen ügyek iratait a Testület az erre vonatkozó szabálynak megfelelően átadta az ügyekben illetékes és eljáró bíróságok részére. Négy ügyben érkezett visszajelzés a bíróságoktól, melyek szerint a perek megszüntetésre kerültek amiatt, hogy a kérelmezők nem nyújtották be a szükséges keresetet, nem rótták le az eljárási illetéket.

Az ajánlások közül 15 ajánlást a fogyasztónak minősülő ügyfelek sérelmére elkövetett kiberbiztonságot sértő visszaéléssel kapcsolatos jogvitákban adott ki a Testület. További egy ajánlás határon átnyúló szolgáltatással kapcsolatos, úgynevezett FIN-NET eljárásban született és biztosítási szolgáltatással volt kapcsolatos. Három további eljárásban a meghozott ajánlás elhunyt számlatulajdonos számláját érintő számlakövetelés kifizetésével, hagyatéki eljárás keretében meghozott hagyatékátadó végzés értelmezésével kapcsolatban született. 2023. december 31. napjáig a 19 ajánlásból hét esetben érkezett visszajelzés a pénzügyi szolgáltatótól és/vagy kérelmezőtől az ajánlásban foglaltak teljesítéséről, ezek közül négy esetben értesült a Testület arról, hogy az ajánlással szemben a pénzügyi szolgáltató keresetet nyújtott be a Fővárosi Törvényszékhez, nyolc esetben még nincs visszajelzés a teljesítésről vagy annak elmaradásáról.



## VII. Bíróságok és a meghozott döntések bírósági felülvizsgálata

A pénzügyi szolgáltatók terhére bíróság kiszabására nem került sor. A szolgáltatók együttműködők voltak, beadványaikat többségében határidőre küldték néhány szolgáltató kivételével, akik – vélhetően a nagy ügyteher és a szűkösebb munkaerő kapacitásuk miatt – több esetben is kérték a megadott határidők meghosszabbítását, illetve előre jelezték, hogy beadványaikat mely határidőre tudják csak teljesíteni.

2023. január 1-jén nem volt per folyamatban a Testülettel szemben.

Január 1. és december 31. között – négy ügghöz kapcsolódóan kapott értesítést a Testület arról, hogy a meghozott ajánlásokkal szemben az érintett pénzügyi szolgáltató – mely mind a négy esetben ugyanaz volt – keresetet nyújtott be a Fővárosi Törvényszékhez az ajánlások hatályon kívül helyezése iránt.

Ezek közül december 31-ig egy ügyben érkezett írásba foglalt bírósági döntés, egy nem jogerős bírósági ítélet formájában, mely a felperesi keresetet elutasította, így az a Testület pernyertességét tartalmazza. Ennek ellenére az arra nyitva álló határidő eltelte előtt a Testület fellebbezést nyújtott be a határozat indokolás részének egy konkrét megállapítása miatt. Az ítéletet a felperes is megfellebbezte. További két ügyben az eljárás még elsőfokú szakaszban van.

Mind a négy, perrel érintett ajánlásában a Testület felhívta a valamennyi perben azonos, a perekben felperesként szereplő pénzügyi szolgáltatót, hogy 15 napon belül térítsen meg az érintett kérelmezőknek az általuk jóvá nem hagyott fizetési műveletek kapcsán bizonyos összegeket, valamint a kérelmezők fizetési számlái tekintetében a terhelés előtti állapotot állítsa helyre azzal, hogy a jóváírás értéknapja nem lehet későbbi, mint az a nap, amikor a jóvá nem hagyott fizetési műveletek teljesítése megtörtént. Az ajánlások hatályon kívül helyezése iránti kereseteiben a felperesi szolgáltató nem vitatta, hogy a fizetési műveleteket nem a kérelmezők kezdeményezték, de arra hivatkozott egyrészt, hogy alaptalan a Testület azon álláspontja, hogy a szóban forgó összegekre vonatkozó fizetési műveletekhez erős ügyfélhitelesítésre volt szükség. Úgy vélte, hogy az adott fizetési műveletek előtt a fizetési számlák vonatkozásában történt, ugyancsak nem a kérelmezők által rögzített, úgynevezett megbízható kedvezményezett regisztrációhoz (más szóval partnermentéshez) kapcsolódó erős ügyfélhitelesítés az ilyen kedvezményezettnek történő későbbi utaláshoz elégséges, a szóban forgó utalások pedig ilyen későbbi utalások voltak. Az volt továbbá a felperes álláspontja, hogy a kérelmezők súlyosan gondatlanul jártak el akkor, amikor akként váltak adathalászat áldozatává, hogy a számlaterhelésekhez szükséges adatokat maguk adták ki harmadik személynek.

Az MNB törvény 121-122.§ szerint a jogszabályi alávetés alapján meghozott kötelezésekkel szemben az érintett szolgáltatók ellentmondással élhetnek, és a fogyasztónak keresetet kell benyújtania ahhoz, hogy az eljárás a bíróság előtt folytatódjon. Az ilyen esetekben a határozatok automatikusan hatályon kívül kerülnek, felperes a fogyasztó, alperes a pénzügyi szolgáltató lesz, a Testület pedig semmilyen módon nem vesz részt a perben. Hat ilyen, a kiberbiztonságot sértő visszaéléssel kapcsolatban meghozott kötelezés esetében, ugyanaz a pénzügyi szolgáltató élt az ellentmondás lehetőségével, így ezen ügyek iratai az erre vonatkozó MNB törvénybeli szabálynak megfelelően átadásra kerültek az ügyekben illetékes és eljáró bíróságok részére. Négy ügyben érkezett visszajelzés a bíróságoktól, melyek szerint a perek megszüntetésére került sor amiatt, hogy a kérelmezők nem nyújtották be a szükséges keresetet, nem rótták le az eljárási illetéket.

# Ábrák jegyzéke

1. ábra: Ügytípusok	16
2. ábra: Különbségek a belföldi békéltetési és méltányossági ügyek között	17
3. ábra: Az új kérelmek és a kezelt ügyek száma negyedévente	69
4. ábra: Új kérelmek ügytípus szerint	69
5. ábra: Új kérelmek benyújtásának módja	70
6. ábra: Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózat által előkészített új kérelmek	70
8. ábra: Új kérelmek a kérelmezők lakóhelye szerint	71
7. ábra: Új kérelmek megoszlási aránya a kérelmezők lakóhelye szerint régióként	71
9. ábra: A pénzügyi szolgáltatók típusai az új kérelmekben	72
10. ábra: Ügytípusok aránya szolgáltató-típusonként	72
11. ábra: Egyéb pénzügyi szolgáltatók az új kérelmekben	73
12. ábra: A kérelemmel érintett termékek szektoronként	73
13. ábra: A kérelemmel érintett termékek ügytípusonként	73
14. ábra: A befogadási arány	74
15. ábra: A befogadási arány ügytípusonként	74
16. ábra: Elutasítási okok az érdemi elbírálásra nem alkalmas kérelmeknél ügytípusonként	75
17. ábra: Hiánypótlás után elutasított ügyek	75
18. ábra: Érdemi elbírálás nélkül befejezett ügyek	76
19. ábra: Befogadást követően befejezett ügyek eredménye	76
20. ábra: Ügytípusok aránya az érdemi határozatoknál	77
21. ábra: Érdemben elbírált ügyek eredménye ügytípusonként	77
22. ábra: Megszüntetési okok a belföldi békéltetési ügyekben	78
23. ábra: Megszüntetési okok a méltányossági ügyekben	78
24. ábra: Megszüntetési okok a határon átnyúló ügyekben	78
25. ábra: Meghallgatások típusonkénti megoszlása	79
26. ábra: A 90 napon belül és a 30 nappal meghosszabbított határidő alatt befejezett belföldi békéltetési és méltányossági ügyek száma negyedévente	80
27. ábra: Pénzpiacot érintő új kérelmek	81
28. ábra: Befogadást követően befejezett pénzügyi ügyek összesen és ügytípusonként	81
29. ábra: Hitel- és pénzkölcsön nyújtással kapcsolatos új kérelmek	82
30. ábra: Befejezett jelzáloghitel ügyek eredménye	82
31. ábra: Befejezett személyi kölcsön ügyek eredménye	83
32. ábra: Befejezett gépjárműhitel ügyek eredménye	83
33. ábra: Befejezett folyószámlahitel ügyek eredménye	84
34. ábra: Befejezett áruhitel ügyek eredménye	84

35. ábra: Betétgyűjtéssel kapcsolatos új kérelmek	85
36. ábra: Pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos új kérelmek	85
37. ábra: Befejezett lakás-előtakarékossági betét ügyek eredménye	86
38. ábra: Befejezett fizetési számla ügyek eredménye	87
39. ábra: Befejezett betéti (debit) kártya ügyek eredménye	87
40. ábra: Befejezett hitelkártya ügyek eredménye	88
41. ábra: Kiberbiztonságot érintő új kérelmek 2018. és 2023. között	88
42. ábra: Elkövetési mód szerinti megoszlás a kiberbiztonsággal kapcsolatos új kérelmeknél 2022-ben és 2023-ban	89
43. ábra: Érintett korcsoportok a kiberbiztonsággal kapcsolatos új kérelmeknél	89
44. ábra: Elkövetési módok a kiberbiztonsággal kapcsolatos új kérelmeknél	90
45. ábra: Új méltányossági kérelmek szektoronként	93
46. ábra: Befejezett pénzügyi méltányossági ügyek eredménye	93
47. ábra: Befejezett, követeléskezelőkkel szemben indított pénzügyi ügyek eredménye	94
48. ábra: Tőkepiacot érintő új kérelmek	95
49. ábra: Befogadást követően befejezett tőkepiaci ügyek összesen és ügýtípusonként	95
50. ábra: Befejezett tőkepiaci ügyek eredménye	96
51. ábra: Biztosítási piacot érintő új kérelmek	96
52. ábra: Befogadást követően befejezett biztosítási ügyek összesen és ügýtípusonként	97
53. ábra: Nem-életbiztosítást érintő új kérelmek	97
54. ábra: Befejezett lakásbiztosítási ügyek eredménye	98
55. ábra: Befejezett gépjármű-biztosítási ügyek eredménye	99
56. ábra: Befejezett baleset- és betegségbiztosítási ügyek eredménye	99
57. ábra: Életbiztosítást érintő új kérelmek	100
58. ábra: Befejezett hagyományos életbiztosítási ügyek eredménye	101
59. ábra: Befejezett befektetési egységhez kötött (unit-linked) életbiztosítási ügyek eredménye	101
60. ábra: Befejezett nyugdíjbiztosítási ügyek eredménye	101
61. ábra: Pénztári piacot érintő új kérelmek	102
62. ábra: Befogadást követően befejezett pénztári ügyek ügýtípusonként	102
63. ábra: Befejezett pénztári piaci ügyek eredménye	103
64. ábra: Pénzügyi szolgáltatók a befejezett határon átnyúló ügyekben	104
65. ábra: Befejezett határon átnyúló ügyek eredménye	107
66. ábra: Ajánlások és kötelezések száma	109

# Mellékletek

## 1. SZÁMÚ MELLÉKLET

### Az eljárásokkal érintett pénzügyi szolgáltatók

	Pénzügyi szolgáltatók az új kérelmekben	Kérelmek száma
1	4Life Direct Kft.	3
2	Agria Portfólió Pénzügyi Tanácsadó és Szolgáltató Zrt.	1
3	Alfa Önkéntes Nyugdíjpénztár (AEGON Magyarország Önkéntes Nyugdíjpénztár)	4
4	Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt. (AEGON Magyarország Általános Biztosító Zrt.)	148
5	Allianz Elementar Versicherungs-Aktiengesellschaft	1
6	Allianz Hungária Biztosító Zrt.	98
7	Allianz Hungária Önkéntes Nyugdíjpénztár	3
8	Aranykor Országos Önkéntes Nyugdíjpénztár	1
9	ARGENTA FAKTOR Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság	6
10	AXA Assistance	2
11	AXA Assistance CZ s.r.o.	9
12	AxFina Hungary Zrt.	4
13	Bankmonitor Partner Kft.	1
14	BÁV FAKTOR Zrt.	2
15	BNP Paribas Cardif Biztosító Zrt.	2
16	Bond Zrt.	1
17	BRT Faktor Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1
18	Budapest Magánnyugdíjpénztár	1
19	CARDIF Biztosító Zrt.	1
20	Central Finance Zártkörűen működő Részvénytársaság	1
21	Central Workout Pénzügyi ZRT.	1
22	CESSIO Követeléskezelő Zrt.	1
23	CherryHUB Scale 55150 Kft.	1
24	Chubb European Group Limited Magyarországi Fióktelepe	1
25	CIB Bank Zrt.	108
26	CIB Biztosítási Alkusz Kft.	2
27	CIB Lízing Zrt.	1
28	CIG Pannónia Életbiztosító Nyrt.	12
29	CIG Pannónia Első Magyar Általános Biztosító Zrt.	3
30	CLB Független Biztosítási Alkusz Kft.	2
31	Cofidis Magyarországi Fióktelepe	28
32	Colonnade Insurance S.A. Magyarországi Fióktelepe	29
33	Concorde Értékpapír Zrt.	1
34	D.A.S Jogvédelmi Biztosító Zrt.	2
35	DEBT-INVEST Pénzügyi Szolgáltató és Befektetési Zártkörű Részvénytársaság	4
36	DEFACTORING Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság	7

	Pénzügyi szolgáltatók az új kérelmekben	Kérelmek száma
37	DELTA FAKTOR Pénzügyi Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1
38	Determin Hitelcentrum Zártkörűen Működő Részvénytársaság	2
39	DHK Hátralékkezelő és Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	1
40	Díjbeszedő Faktorház Zrt.	2
41	DUNA TAKARÉK BANK Zrt.	1
42	Dunacorp Faktorház Zrt.	28
43	Econoserve Management Tanácsadó Zártkörűen Működő Rt.	1
44	Element Investments Zrt.	1
45	ELEMENTOR Faktor Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1
46	EOS Faktor Magyarország Zrt.	54
47	Equilor Befektetési Zrt.	2
48	Erinum Capital Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	2
49	Erste Bank Hungary Zrt.	202
50	Erste Befektetési Zrt.	16
51	Erste Lakástakarék Zrt.	18
52	Europ Assistance Magyarország Befektetési és Tanácsadó Kft.	1
53	Európai Utazási Biztosító Zrt.	4
54	EXCLUSIVE BEST Change Pénzügyi Kft.	1
55	EXPERT-FAKTOR Pénzügyi Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1
56	Extreme Digital Zrt.	1
57	Faktor-Ring Pénzügyi és Tanácsadó Zrt.	1
58	Fundamenta Lakáskassza Zrt.	22
59	FWU Life Insurance Austria AG	2
60	GEMINI Pénzügyi Zártkörűen Működő Részvénytársaság	3
61	Generali Biztosító Zrt.	214
62	Generali Deutschland Versicherung AG	1
63	Generali Italia s.p.a.	1
64	Generali Poistovna, a.s.	1
65	GENERTEL Biztosító Zrt.	46
66	GRÁNIT Bank Zrt.	43
67	Groupama Biztosító Zrt.	104
68	HKB FAKTOR Zrt.	1
69	HUNGÁRIA-FAKTOR Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1
70	Hypotheca Financing Zrt.	1
71	InHold Pénzügyi Zrt.	15
72	Inter Partner Assistance S.A.	14
73	Interactive Brokers Central Europe Zrt.	3
74	INTI Független Biztosítási Alkusz Kft.	1
75	Intrum Zrt.	201
76	IZYS Egészség- és Önszegélyező Pénztár	1
77	K&H Bank Zrt.	90
78	K&H Biztosító Zrt.	73
79	KBC Securities Magyarországi Fióktelepe	1
80	KDB Bank Európa Zrt.	1
81	KÖBE Közép-európai Kölcsönös Biztosító Egyesület	11

	Pénzügyi szolgáltatók az új kérelmekben	Kérelmek száma
82	Legal Rest Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	1
83	Lombard Zala Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1
84	MagNet Magyar Közösségi Bank Zrt.	30
85	Magyar Államkincstár	2
86	Magyar Biztosítók Szövetsége	8
87	Magyar Cetelem Bank Zrt.	32
88	Magyar Posta Biztosító Zrt.	23
89	Magyar Posta Életbiztosító Zrt.	12
90	Magyar Posta Zrt.	7
91	Magyar Ügyvédek Kölcsönös Biztosító Egyesülete	4
92	MAPFRE ASISTENCIA S.A. Magyarországi Fióktelepe	5
93	MBH Bank Nyrt. (jogelődökkel)	522
94	MBH Befektetési Bank Zrt.	2
95	MBH Gondoskodás Nyugdíjpénztár (MKB Nyugdíjpénztár)	2
96	MediCredit Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	3
97	Merkantil Bank Zrt.	6
98	MetLife Europe d.a.c. Magyarországi Fióktelepe	8
99	MKK Magyar Követeléskezelő Zrt.	78
100	Momentum Credit Pénzügyi Zrt.	4
101	MORGAN Hitel és Faktor Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	1
102	Netrisk Magyarország Első Online Biztosítási Alkusz Kft.	2
103	NN Biztosító Zrt.	6
104	O.F.SZ. Országos Fizetési Szolgáltató Zrt.	1
105	O2 Financial Services s.r.o.	3
106	Oberbank AG Magyarországi Fióktelepe	1
107	OC Finance Biztosításközvetítő Kft.	1
108	Oney Magyarország Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	1
109	OTP Bank Nyrt.	748
110	OTP Faktoring Zrt.	99
111	OTP Jelzálogbank Zrt.	13
112	OTP Lakástakarékpénztár Zrt.	18
113	OTP Önkéntes Kiegészítő Nyugdíjpénztár	3
114	OTP Pénztárszolgáltató és Tanácsadó Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1
115	OVB Vermögensberatung Általános Biztosítási és Pénzügyi Szolgáltató Kft.	1
116	OVER CAPITAL Pénzügyi Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1
117	Overdraft Hungary Kereskedelmi és Szolgáltató Zártkörűen Működő Rt.	2
118	Pannon 2005 Faktor és Hitel Zrt.	3
119	Pannónia Nyugdíjpénztár	1
120	Patika Önkéntes Kölcsönös Kiegészítő Egészség- és Önszegélyező Pénztár	1
121	PayPal (Europe) S.á r.l. et Cie, S.C.A.	5
122	PESTI HITEL Zártkörűen Működő Részvénytársaság	2
123	PK Követeléskezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1
124	Plus500CY Limited	2
125	Porsche Finance Zrt.	1
126	PRÉMIUM Önkéntes Egészség- és Önszegélyező Pénztár	4



	Pénzügyi szolgáltatók az új kérelmekben	Kérelmek száma
127	Prémium Önkéntes Nyugdíjpénztár	1
128	PRIVATE Finance Zrt.	1
129	Provident Pénzügyi Zrt.	29
130	Pure Life Hungária Kft.	1
131	Q13 Pénzügyi Zártkörűen Működő Részvénytársaság	4
132	QOVER SA	1
133	QUANTIS Consulting Zrt.	2
134	Raiffeisen Bank Zrt.	83
135	Reg-Finance Pénzügyi és Szolgáltató Zrt.	4
136	Revolut Bank UAB	7
137	Revolut Payments UAB	2
138	Sberbank Magyarország Zrt. "v.a."	1
139	SIGMA Faktoring Zrt.	3
140	SIGNAL IDUNA Biztosító Zrt.	27
141	Skandia Lebensversicherung AG	2
142	SPB Befektetési Zrt.	1
143	Statosfera Bankszámlainformációs Szolgáltató Kft.	1
144	Takarékfaktor Zrt.	1
145	Timberland Capital AG	12
146	Timberland Capital Management GmbH	5
147	Timberland Invest Ltd	1
148	TITÁN FAKTOR Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság	3
149	TKK Talentis Központi Követeléskezelő Zrt.	19
150	UniCredit Bank Hungary Zrt.	103
151	UNION Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.	111
152	UNIQA Biztosító Zrt.	44
153	UNIQA Versicherung Aktiengesellschaft	1
154	Wáberer Hungária Biztosító Zrt.	6
155	Wise Europe SA	3
156	Woman Gold 2019 Kft.	1
157	WONDERINTEREST TRADING LTD.	1
	<b>Pénzügyi szolgáltatók összesen</b>	<b>3 838</b>
	Magyar Államkincstár	2
	Nem pénzügyi szolgáltató	24
	Szolgáltató nem beazonosítható	14
	<b>Mindösszesen</b>	<b>3 876</b>

## 2. SZÁMÚ MELLÉKLET

A Magyar Nemzeti Bank partnereiként működő Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózat elérhetősége			
TANÁCSADÓ IRODA	ÜGYFÉLFOGADÁSI IDŐ	TELEFONSZÁM/E-MAIL CÍM	ÜGYFÉLSZOLGÁLAT CÍME
<b>Békéscsaba</b> Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: 8:00-14:00 Kedd: 10:00-16:00 Csütörtök: 8:00-14:00	70/243-2840 bekescsaba@penzugyifogyaszto.hu	5600 Békéscsaba, Árpád sor 2/6. fsz. (A Munkaügyi Központ ügyféletterében)
<b>Debrecen</b> Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: 9:00-15:00 Szerda: 10:30-16:30 Csütörtök: 9:00-15:00	30/741-2373 debrecen@penzugyifogyaszto.hu	4024 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15. II. em., 203-as iroda
<b>Eger</b> Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: 9:00-15:00 Szerda: 9:00-15:00 Péntek: 9:00-15:00	70/607-2191 eger@penzugyitanacsadoiroda.hu	3300 Eger, Hadnagy utca 6. II. emelet 34.
<b>Győr</b> Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: 8:00-14:00 Szerda: 8:00-14:00 Csütörtök: 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	30/812-4149 pntikaposvar@gmail.com	7400 Kaposvár, Ady Endre u. 3. fsz.
<b>Kecskemét</b> Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: 11:30-17:30 Szerda: 8:30-14:30 Péntek: 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: 8:00-14:00 Szerda: 10:00-16:00 Csütörtök: 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: 8:00-14:00 Szerda: 8:00-14:00 Csütörtök: 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: 8:00-14:00 Szerda: 8:00-14:00 Csütörtök: 11:00-17:00	70/243-3356 pecs@penzugyifogyaszto.hu	7623 Pécs, Rákóczi út 24-26., I. em. 221-es iroda
<b>Salgótarján</b> Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Kedd: 9:00-15:00 Szerda: 9:00-15:00 Csütörtök: 9:00-15:00	32/780-845 salgotarjan@penzugyitanacsadoiroda.hu	3100 Salgótarján, Főtér 1. II. em. 4. (volt SZMT székház)
<b>Szeged</b> Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: 9:00-15:00 Kedd: 8:00-14:00 Csütörtök: 10:00-16:00	30/958-8210 fogyasztovedelem.gte@gmail.com	6721 Szeged, Madách utca 24/b.
<b>Székesfehérvár</b> Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: 9:00-15:00 Szerda: 11:00-17:00 Csütörtök: 9:00-15:00	20/402-9669 fogyasztovedelem.merkating@gmail.com	8000 Székesfehérvár, Móricz Zsigmond utca 18. I. em. 202.
<b>Szekszárd</b> Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Kedd: 9:00-15:00 Szerda: 8:00-14:00 Csütörtök: 9:00-15:00	30/274-0828 pti@malta.hu	7100 Szekszárd, Augusz Imre utca 9. II. em. 214. iroda
<b>Szolnok</b> Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: 9:00-15:00 Szerda: 9:00-15:00 Csütörtök: 9:00-15:00	70/607-2186 szolnok@penzugyitanacsadoiroda.hu	5000 Szolnok, Szapáry út 19. fszt. 8.
<b>Szombathely</b> Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: 12:00-18:00 Kedd: 10:00-16:00 Szerda: 8:00-14:00	30/013-7411 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; 30/217-3310 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. II. 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, Tompá M. utca 1-3. I. em. 19.

### 3. 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/bekeltetes](http://www.mnb.hu/bekeltetes)), 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 összegzést, feldolgozzák az ügyek tapasztalatait, jogalkotásra és/vagy jogszabály-módosításra vonatkozó javaslatot tesznek;
- bírság kiszabását kezdeményezik annak jogszabályi feltételei fennállta esetén.

3. A hivatalt hivatalvezető vezeti, a hivatal munkatársai a 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 közvetít 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 13. 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 elnök mérlegelést követően dönti el, hogy a Testület a hatáskörrel rendelkező ügyekben tanácsban vagy egy testületi tag által jár-e el. A mérlegelés alapja az ügy bonyolultsága, a szükséges szakértelem és az érvényesíteni kívánt igény összege. Ha az elnök a tanácsban történő eljárás mellett dönt, 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. Az elnök az eljárás folyamán bármikor dönthet úgy, hogy a tanácsban történő eljárás helyett a folyamatban lévő ügyben a továbbiakban egy testületi tag járjon el. Ilyen esetben az osztályvezető jelöli ki az eljáró tagot.

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 képviseleti jog megfelelő igazolásáról, gondoskodik a szükséges adatok jegyzőkönyvbe rögzítéséről, a képviseleti 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 rendezavarás 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 foglalt 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 elnök mérlegelés alapján meghozott döntése szerint, jellemzően az egymillió forintot meg nem haladó összegre vonatkozó és/vagy egyszerű megítélésű fogyasztói kérelmet jelentő ügyekben, és általában a méltányossági kérelmet tartalmazó pénzügyi fogyasztói jogvitákban egy testületi tag jár el. A kérelem módosítása ezt nem befolyásolja, de az elnök az eljárás folyamán döntését megváltoztathatja és az ügyet tanácsi eljárásra utalhatja.

Egyszerű megítélésű ügy: a kérelem és mellékleteiként csatolt okiratok alapján az ügy ténybeli és jogi megítélése nem igényel szakmai konzultációt vagy különleges felkészülést, szakértelmet, 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 az osztály tagjai közül kijelöli az egyedül eljáró testületi tagot. Az osztály bármely testületi tagja ilyen tagként kijelölhető. A kijelölést az osztályvezető a kijelölt tag akadályoztatása esetén megváltoztathatja.
3. Az egyedül eljáró testületi tag a meghallgatáson gondoskodik a jegyzőkönyv vezetéséről, a PBT munkatársai közül jegyzőkönyvvezetőt vehet igénybe. Egyebekben eljárására a működési rend szabályai értelemszerűen és megfelelően irányadók. Az egyedül eljáró testületi tagot az eljárás lefolytatása során mindazon jogok megilletik és kötelezettségek terhelik, amelyek az eljáró tanácsot megilletik és terhelik.

## 6. ÖSSZEFÉRHETLENSÉG, ELFOGULTSÁG ÉS KIZÁRÁS

1. 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 tag 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 tanácsstagot jelöljön ki. Az új tanácsstag 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 tanácsstag 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 rendezhetik.

## 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 írásban lehet előterjeszteni az alábbi módok bármelyikén:

- írásban, papír alapon és postai úton, kormányablakon keresztül vagy az MNB Ügyfélszolgálatán személyesen;
- elektronikus formában a Testület honlapján elérhető PBT Online ügyintézés alkalmazáson vagy Ügyfélkapun ([www.mo.hu](http://www.mo.hu)) keresztül.

Az online úton megkötött szerződések esetében (13. pont) a kérelem az OVR rendelet szerinti online vitarendezési platformon keresztül előterjeszthető. A határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogviták esetén (11. pont) a FIN-NET kapcsolatfelvételi űrlap írásban, papír alapon és postai úton, kormányablaknál vagy az MNB Ügyfélszolgálatán keresztül személyesen, illetve elektronikus formában a Testület honlapján elérhető PBT Online ügyintézés alkalmazáson keresztül nyújtható be.

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 vagy a PBT Online ügyintézés alkalmazáson keresztül benyújtott kérelemmel indult eljárásban az Ügyfélkapun a kérelmező tárhelyére. Amennyiben a kérelmező az eljárás során a kapcsolattartás módját meg kívánja változtatni, igényét Ügyfélkapun vagy a PBT Online ügyintézés alkalmazáson keresztül, az 1. sz. melléklet c) szerinti 200. formanyomtatvány használata által jelezheti, más módon érkező kérelme nem lesz teljesíthető. A Testület e-mailben csak a kérelmező által előterjesztett, a kérelem visszavonására vonatkozó nyilatkozatot 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 kérelmet benyújtó nem minősül fogyasztónak,
  - a kérelmet nem pénzügyi szolgáltatóval szemben nyújtották be,
  - a kérelmet követeléskezelővel szemben nyújtották be, de a követelés alapjául szolgáló jogviszony nem pénzügyi szolgáltatásra irányult,
  - a kérelem tárgya nem pénzügyi fogyasztói jogvita.

Hiánypótlásra kell a kérelmezőnek a kérelmet visszaküldeni, ha a kérelem alapján kétséget kizáróan nem állapítható meg, hogy annak elbírálására a 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 kérelem benyújtását nem előzte meg a kérelmező kezdeményezésére panaszának kivizsgálása vagy a kérelmező korábban nem élt eredménytelen méltányossági kérelemmel az érintett szolgáltatónál,
  - a panasz elutasítására nem került sor,
  - a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt per van folyamatban vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak, 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,
  - 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 közvetítói eljárást indítottak,
  - a hiánypótlásra adott határidő eredménytelenül telt el,
  - a kérelem a hiánypótlást követően sem bírálható el,
  - 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,
  - a jogvita zaklató jellegű, azaz a beadvány hangvétele, a fél nyilatkozata, magatartása jó erkölcsbe ütköző, durva, személyeskedő,
  - a Testület nem rendelkezik hatáskörrel a vita (kérelem) elbírálására.

Az eljáró tanács a kérelmet meghallgatás tűzése nélkül elutasíthatja, ha azt a kérelmező nem a kérelemnek megfelelő formanyomtatványon 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 folytatásáról 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, amelyek 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 tényelődásra kerül sor. Az ilyen tények, adatok figyelembevételét az eljáró tanács mellőzi.
3. A meghallgatás nem nyilvános, kivéve, ha a meghallgatás nyilvánosságához mindkét fél hozzájárul. Ebben az esetben a meghallgatáson – korlátozott létszámban – hallgatóság részt vehet. A maximum hallgatói létszámot az eljáró tanács elnöke állapíthatja meg.
4. A meghallgatás megnyitásakor az eljáró tanács elnöke – a személyazonosság igazolására alkalmas okirat megtekintésével – megállapítja a megjelent személyek személyazonosságát, valamint meggyőződik a képviseleti jog megfelelő igazolásáról. 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
  - a) az eljárási jogaikról,
  - b) a kérelem kiegészítésének szabályairól,
  - c) 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,
  - d) a szolgáltató által tett általános vagy az adott ügyre vonatkozó eseti alávetésről és ennek jogkövetkezményeiről,
  - e) a jogszabályi alávetésről és ha ez az adott ügyben alkalmazandó, ennek jogkövetkezményeiről,
  - f) arról, hogy az eljárás nem érinti az igények bírósági úton való érvényesíthetőségét.
7. Az összecszerűen nem meghatározható, valamint cselekmény megtételére vagy attól való tartózkodásra irányuló igényeket az eljáró tanács nulla forintra 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 képviselőlet esetén), 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 kitűzésével elhalasztható. Az eljáró tanács hivatalból és csak fontos okból, az ok megjelölésével halaszthatja el a meghallgatást. A meghallgatás elhalasztása nem befolyásolja a pénzügyi békéltetési eljárás befejezésének törvényi véghatáridejét. Ha a felek a meghallgatás elhalasztását követően egyezséget kötnek egymással és egyúttal hozzájárulnak az eljárás írásbeli lefolytatásához, folytatólagos meghallgatás megtartására nem kerül sor.
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 befejezettnek 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 (anya neve, születési helye és ideje, a személyazonosító okmányának száma), lakóhelyét (tartózkodási helyét), a pénzügyi szolgáltató székhelyét,
- b) az eljárási jogokra és kötelezettségekre vonatkozó tájékoztatás megtörténtét, illetve az elhangzott figyelemfelhívásokat,
- c) az egyezségkötés megkísérlését,
- d) egyezségkötés esetén annak rögzítését,
- e) a felek nyilatkozatait röviden,
- f) az eljáró tanács elnökének a meghallgatás vezetésével kapcsolatos nyilatkozatait, figyelmeztetéseit,
- g) az eljáró tanács tagjainak kérdéseire adott válaszokat,
- h) a meghozott határozat vagy az ajánlás kihirdetésére, valamint kézbesítésére vonatkozó tényeket,
- i) egyéb, az ügy és/vagy a meghallgatás szempontjából lényeges körülményt, adatot, információt.

Az 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 tanács tag 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 16. 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 közötté alkalmazott kommunikáció nyelvét használja.
5. Az eljárási határidőt az eljáró tanács elnökének javaslata alapján a PBT elnöke indokolt esetben és ügynként egy alkalommal 90 nappal hosszabbíthatja meg.

## **12. ELJÁRÁS AZ ELSZÁMOLÁSSAL ÉS A SZERZŐDÉSMÓDOSULÁSSAL KAPCSOLATOS ÜGYEKBE**

1. Az elszámolási és szerződésmódosulással 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 szerződésmódosulással 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 mellékleteket 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 egynél több hitelfeltevő 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
- az ügy nem tartozik az 1. pontban megjelölt jogszabályok hatálya alá,
  - kérelem benyújtását nem előzte meg a kérelmező kezdeményezésére panaszának kivizsgálása az érintett szolgáltatónál,
  - panasz elutasítására nem került sor a törvényben megállapított határidőben,
  - kérelem elkésett,
  - a kérelmező a hiánypótlást nem teljesítette,
  - kérelem a hiánypótlást követően sem bírálható el,
  - a kérelmező a kérelmet visszavonja,
  - a kérelmező és a pénzügyi szolgáltató együttesen kérik az eljárás megszüntetését,
  - a kérelem megalapozatlan,
  - forintosítás mellőzésére irányuló kérelem esetén az adóstarsak bevonása sikertelen,
  - bármely kérelmező ugyanazon ok miatt nyújt be kérelmet, amely okkal kapcsolatban a Testület már döntést hozott ugyanazon elszámolással kapcsolatban,
  - a pénzügyi szolgáltató új elszámolást készített, amellyel szemben önálló jogorvoslatnak van helye.
8. Az eljáró tanács a kérelmet és mellékleteit 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:
- az eljáró tanács írásban tájékoztatja a feleket az eljárás megindulásáról,
  - a döntést megelőzően az eljáró tanács
    - legalább 8 napos határidő tűzésével felhívja az érintett felet, hogy tegyék meg érdemi nyilatkozataikat, ellenkező esetben az ügyben határozatot hoz; és/vagy
    - 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 egyezés születik és az erről szóló aláírt okiratot a pénzügyi szolgáltató az eljáró tanács részére megküldi, az eljáró tanács az írásbeli egyezés 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 felek és képviselőik nevét, kérelmező személyazonosító adatait (születési helye és ideje, személyazonosító okmányának száma), lakóhelyét (tartózkodási helyét), a pénzügyi szolgáltató székhelyét,
  - az eljárási jogokra és kötelezettségekre vonatkozó tájékoztatás megtörténtét, az elhangzott figyelemfelhívásokat,
  - az egyezségkötés megkísérlését, egyezségkötés esetén annak rögzítését,
  - a felek nyilatkozatait egy-egy mondatban,
  - az eljáró tanács elnökének a meghallgatás vezetésével kapcsolatos nyilatkozatait, figyelmeztetéseit,
  - a meghozott határozat kézbesítésére vonatkozó tényeket.

A meghallgatás befejezését megelőzően a jegyzőkönyvet vezető tanács tag ismerteti az elkészült jegyzőkönyvet és a felek arra észrevételezt 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 alávetési nyilatkozatot nem tett.
16. A kötelezésről rendelkező határozatnak tartalmaznia kell:
- a kérelmező nevét, lakóhelyét vagy levelezési címét, születési helyét, idejét,
  - a kérelmező által kezdeményezett jogvitával érintett pénzügyi szolgáltató nevét, székhelyét,
  - a jogvita rövid összefoglalását vagy utalást a kérelem és a válaszirat tartalmára,
  - az eljáró tanács döntését,
  - az alkalmazott jogszabályok megjelölését,
  - a jogorvoslat lehetőségéről szóló tájékoztatást,
  - 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

- 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.
- 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 számíthatók.
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 Ügyfélszolgálatán, 1122 Budapest Krisztina krt. 6.

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.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:


- elektronikus iratként ügyfélkapus (KAÜ) azonosítást követően a PBT Online ügyintézés alkalmazáson keresztül, vagy a [www.mo.hu](http://www.mo.hu) oldalon
- személyesen az MNB Ügyfélszolgálat (Budapest XII. ker., Krisztina krt. 6.) vagy a kormányablakoknál,
- 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 ügyintézés 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 ügyel 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	
Erkeztetés helye	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: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.), 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> ).	

**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"/> <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"/> <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**

4.1	- korábban a Pénzügyi Békéltető Testület előtt eljárást indítottak	<input type="checkbox"/> nem / <input type="checkbox"/> igen
4.2	- korábban közvetítői eljárás indult	<input type="checkbox"/> nem / <input type="checkbox"/> igen
4.3	- polgári peres eljárás van folyamatban	<input type="checkbox"/> nem / <input type="checkbox"/> igen
4.4	- az ügyben már jogerős ítéletet hoztak, vagy jogerős fizetési meghagyás van	<input type="checkbox"/> nem / <input type="checkbox"/> igen
4.5	- 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 panasz (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 <b>nem válaszolt</b> , 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 válaszlévelét?	..... év ..... hó ..... napján

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

<b>6. A KÉRELEM TÁRGYA ÉS AZ OKOK BEMUTATÁSA:</b>		
<b>6.1 Kérelem tárgya szövegesen és összecszerűen:</b>		
6.1.1.	A kérelem tárgyát képező szerződés azonosító száma:	
6.1.2.	Méltányossági kérelem:	<input type="checkbox"/> igen
6.1.3.	A kérelem tárgya szövegesen:	
6.1.4.	A kérelem tárgya összecszerűen:	Ft
<b>6.2</b>	<b>A kérelem okának részletes bemutatása:</b>	
	<p><i>Az állításait alátámasztó iratokat másolatban mellékelnie kell és a <b>7. pontban</b> jelölnie szükséges, hogy mely dokumentumokat csatolta állítása alátámasztására.</i></p>	
	<p style="text-align: right;"><i>Kérjük jelölje X-szel, ha a 6.2 pontot a 150-B/1 pótlapon folytatja: <input type="checkbox"/> igen</i></p>	

**150-B/1****PÓTLAP A 6.2 PONTHOZ**Az 1A. pont szerinti kérelmező neve:  
\_\_\_\_\_

Születési időpontja:

□	□	□	□	□	□	□	□
---	---	---	---	---	---	---	---

**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 ügyhöz 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> (Kérjük, sorolja fel a mellékelt további iratokat.)	



<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 hozzájárulásomat 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>	Vonalkód helye
	<p>ÜGYSZÁM:</p> <p style="text-align: center;">Benyújtandó 1 példányban a Pénzügyi Békéltető Testülethez</p>	
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: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.), vagy az MNB partnereiként működő pénzügyi tanácsadó irodák-tól, 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"/> 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"/> 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 válaszlevelét, 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 a kérelméhez. A 6.1-6.5. pontok esetén elegendő a nyomtatványon X-szel megjelölni, hogy mellékeletként 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> (Kérjük, sorolja fel a mellékelte további iratokat.)	

<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>Aláírással 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 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.</i></p>			

## 1. számú melléklet c)

	<h2>200. FOLYAMATBAN LÉVŐ ÜGYBEN BEADVÁNY BENYÚJTÁSA</h2>
	<p>Ezt az űrlapot kizárólag elektronikus úton, a Központi Azonosítási Ügynök (KAÜ) 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 KAÜ-s azonosítást követően.</p> <p>A kitöltéshez segítséget kérhet a Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálatán (cím: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6, tel.: +36 (80) 203-776.), 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.</p> <p style="text-align: center;"><i>Benyújtandó a Pénzügyi Békéltető Testülethez, a Központi Azonosítási Ügynök (KAÜ) használatával végrehajtott azonosítást követően</i></p>

<b>1. AZONOSÍTÁSI adatok:</b>		
1.1.	Kérelmező neve:	
1.2.	Kérelmező születésének 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"/>
1.3.	A Testülettől érkezett levélen vagy a PBT Online ügyintézés felületen a <i>Benyújtott beadványok</i> menüpontban szereplő ügyiratszám, melyre beadványt kíván küldeni: (Kérjük a főszám- alszám/év tagolást megtartani)	<input type="text"/> - <input type="text"/> / <input type="text"/>
1.4.	Beadvány tárgya: (Kérjük jelölje X-szel, hogy milyen tárgyú beadványt kíván küldeni)	<input type="checkbox"/> Hiánypótlás
		<input type="checkbox"/> Nyilatkozat válasziratra
		<input type="checkbox"/> Egyéb (kérjük szíveskedjen leírni)
		<input type="checkbox"/> Nyilatkozattétel
		<input type="checkbox"/> Nyilatkozat egyezségi ajánlatra

<b>2. BEADVÁNY:</b>	
2.1.	Beadvány szövegesen:
	<i>Kérjük jelölje X-szel, ha a 2.1. pontot a 200-A/1 pótlapon folytatja:</i> <input type="checkbox"/> igen
2.2.	Beadvány mellékletei: 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: <table border="1"><tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr></table>								

Beadvány szövegesen: (2.1. pont folytatása):

## 2. számú melléklet

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

## MEGHATALMAZÁS

Alulírott:

<b>Kérelmező (meghatalmazó) neve:</b>	
<b>Lakcíme:</b>	
<b>Születési ideje:</b>	<b>Születési helye:</b>

ezúton meghatalmazom:

<b>Meghatalmazott neve:</b>	
<b>Lakcíme:</b>	
<b>Születés ideje:</b>	<b>Születési helye:</b>

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

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

közötti méltányossági ügyben.

A meghatalmazás visszavonásig érvényes és kizárólag a fenti ügyre vonatkozik.

Kelt,

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

**Előttük, mint tanúk előtt:**

<b>Név:</b>	<b>Név:</b>
<b>Lakcím:</b>	<b>Lakcím:</b>
<b>Anyja neve:</b>	<b>Anyja neve:</b>
<b>Aláírás*:</b> .....	<b>Aláírás*:</b> .....

*\*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 válaszlevélre.

**Nyelvválasztás:** A [FIN-NET hálózat tagtestületeinek listáján](#) a megfelelő országra kattintva utánanézhet 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

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

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

Az Ön adatai	
Lakóhely szerinti ország	
Vezetéknév	
Utónév	
Állampolgárság	
Teljes cím	
Telefonszám napközben	
E-mail-cím	
A pénzügyi szolgáltató adatai	
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	
A benyújtani kívánt panasszal kapcsolatos információk	
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.

#### 4. számú melléklet

## EGYÜTTMŰKÖDŐ PARTNEREK

### Kormányablakok

A 86/2019. (IV. 23.) kormányrendelet 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 jöjhessenek 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, hivatásbéli 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 eljáráson 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 eljáráson 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 közlésekor 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 eljáráson 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 árukat 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 eljárásen 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 eljárásen 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:
- elérhetővé teszi a panaszok bejelentésére szolgáló elektronikus űrlapot, amelyet a panaszos fél tölt ki a 8. cikknek megfelelően;
  - tájékoztatja az ellenérdekű felet a panaszról;
  - 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 találkozási 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 igénybevételével kapcsolatos kötelezettséget vállal-e, vagy ilyen kötelezettség hatálya alá esik-e, valamint attól az esettől eltekintve, ha a kereskedő egy adott alternatív vitarendezési fórum igénybevételével 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 igénybevételébe, 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 fórumokra

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.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: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.). 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, 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"/> <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"/> <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 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, 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 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> </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> </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>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 KÉRELEMMEL kapcsolatos adatok:**

Kérjük, hogy ezt a pontot csak akkor töltsé 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 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: □□□□ □□ □□
	_____	

**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	<b>Helytelen adatot</b> tartalmaz az elszámolás:	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
7.1.2	<b>Számítási hibát</b> 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:							
	_____	<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> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> </tr> </table>							

**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>						

**9. A KÉRELEM MELLÉKLETEI:**

A meghatalmazást eredeti példányban, az állításait alátámasztó iratokat másolatban 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 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	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.)	

**9.2 A kérelem 7. pontjához kapcsolódó melléletek:**

Amennyiben a 7. pontban részletezte, hogy a pénzügyi intézménytől kapott elszámolásban milyen helytelen adat, illetve számí-tási hiba található, akkor itt kell megjelölnie azokat a dokumentumokat, amelyeket e körben csatolni kíván állításainak alátá-masztására.

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 számí-tási hibát alátámasztó iratok: (Kérjük, sorolja fel a mellékelt iratokat.)	

**9.3 A kérelem 8. pontjához kapcsolódó melléletek:**

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.

9.3.1	A pénzügyi intézmény által kiadott, a <b>szerződésmódosuláshoz (forintosítás) kapcsolódó in-formációkat 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, számí-tási hibát alátámasztó iratok: (Kérjük, sorolja fel a mellékelt iratokat.)	

<b>151-F</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>						

**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 Információs szabadság 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:	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

**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: (Kérjük, sorolja fel az egyéb iratokat.)	

**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 LEFOLYTATÁSA 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 Békeltető Testülethez</i></p>	
ÜGYSZÁM:		
Erkeztetés helye	<p><i>E nyomtatványt letöltheti a Pénzügyi Békeltető Testület honlapjáról (www.penzugyibekeltetotestulet.hu), kitöltheti olvashatóan kézzel vagy géppel. A kitöltött nyomtatványt megküldheti levelezési címünkre (Pénzügyi Békeltető Testület 1539 Budapest, BKKP Postafiók 670.), benyújthatja személyesen a Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálatán (cím: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.). 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	<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> <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> 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 (köteleztként) 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	<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> <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> 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 (köteleztként) 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:
	_____	<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>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: <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>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	<b>A panasz határidőben történő benyújtásának bemutatása:</b>  <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>	

<b>152-C</b>	A <b>2A.</b> pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:
	_____	□□□□ □□ □□

<b>8. A KÉRELEM MELLÉKLETEI:</b>		
<p>A meghatalmazást eredeti példányban, az állításait alátámasztó iratokat <u>másolatban</u> 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 <u>felsorolni</u>, milyen további okiratokat csatol.</p>		
<b>8.1 A kérelem 1-6. pontjaihoz kapcsolódó melléletek:</b>		
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> <i>(Kérjük, sorolja fel a mellékelt iratokat.)</i>	
<b>8.2 A kérelem 7. pontjához kapcsolódó melléletek:</b>		
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. <i>(Kérjük, sorolja fel a mellékelt iratokat.)</i>	

<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
	A Kérelmező nem kapott elszámolást, vagy kapott elszámolást és azt nem vitatja, de sérelmezi, hogy a pénzügyi intézmény a szerződésmódosulással (forintosítás) vagy az átváltás mellőzésével kapcsolatos kötelezettségének nem tett eleget.	
ÜGYSZÁM:	<i>Benyújtandó 1 példányban a Pénzügyi Békéltető Testülethez</i>	
Érkeztetés helye	<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: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.). Lehetőség van továbbá a kijelölt Kormányablakokban a kérelem benyújtására, valamint elektronikus formában az ügyfélkapun keresztül. (www.magyarorszag.hu)</i>	

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

<b>2. A KÉRELMEZŐ adatai:</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>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"/> 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"/> 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:							
	_____	<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>							

<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:
	_____	<input type="text"/> <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 KÉRELEMMEL kapcsolatos adatok:**

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

A kérelem akkor minősül elkészttnnek, 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:</b> (Kérjük, szíveskedjen leírni.)	

<b>153-C</b>	A 2A. pont szerinti kérelmező neve: _____	Születési időpontja: □□□□ □□ □□
	_____	_____

**7. AZ ELSZÁMOLÁSI KÖTELEZETTSÉG FENNÁLLÁSÁNAK OKA:**

A 153-C lapot akkor kell kitöltenie, ha azért nyújtott be panaszt a pénzügyi intézményhez, mert **nem kapott elszámolást**.  
(Az 5.4 pontban az „igen” választ jelölte meg.)

**7.1 A kérelem jogalapja az elszámolási kötelezettség vonatkozásában:**

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

**Az elszámolási kötelezettség fennállásának okai:**

**7.2** Kérjük **mutassa be**, 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 **9.2. pontban** tételesen feltüntetni.

Kérjük jelölje X-el, ha a 7.2 pontot a 153-C/1 pótlapon folytatja:  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:							
	_____	<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> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> </tr> </table>							

**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 mellékelte 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 intézmények 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 mellékletek 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	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 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 ügyvel 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 aktsaiban szabályozott feladatai elvégzéséhez 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 helyezéseiig 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 kezdeményezők (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.





**JELENTÉS A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET  
ÉVES TEVÉKENYSÉGÉRŐL**

2023

Nyomda: Prospektus Kft.  
8200 Veszprém, Tartu u. 6.

mnb.hu

©MAGYAR NEMZETI BANK

1013 BUDAPEST, KRISZTINA KÖRÚT 55.