



JELENTÉS A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET ÉVES TEVÉKENYSÉGÉRŐL



2021



JELENTÉS A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET ÉVES TEVÉKENYSÉGÉRŐL

2021

Kiadja: Magyar Nemzeti Bank

Felelős kiadó: Hergár Eszter

1013 Budapest, Krisztina körút 55.

www.mnb.hu

ISSN 2630-9548 (nyomtatott)

ISSN 2631-1445 (on-line)

Tartalom

Elnöki előszó	5
I. Működés	7
1. A Testület működésének 10 éve	7
2. A 2021. évi működés, szervezet és irányítás	10
3. Jogszabályi környezet és a működési rend	13
4. Ügytípusok, eljárások	14
5. Belföldi és nemzetközi kapcsolatok	17
II. Eljárások, eredmények	22
1. Az általános ügyek számokban	22
2. A kérelmek benyújtásának módja	23
3. A kérelmezők lakóhely szerinti megoszlása	24
4. A fogyasztói jogvitákban érintett szolgáltatók	25
5. Kérelemmel érintett termékek	27
6. A befogadási arány alakulása	28
7. Az érdemi elbírálásra nem alkalmas ügyek	29
8. Az érdemi elbírálást követően lezárt ügyek eredményei	30
9. A határozatok bírósági megtámadása	35
10. A meghallgatások száma	36
11. Átlagos ügyintézési idő	36
12. Az elszámolási és forintosítási ügyek alakulása	36
III. Szektoronkénti elemzés	38
A) A pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos jogviták	38
1. Hitel- és pénzkölcsön nyújtás	39
1.1. Moratóriummal (fizetési haladék) kapcsolatos igények	39
1.2. Jelzáloghitel	42
1.3. Személyi kölcsön	44
1.4. Gépjárműhitel	46
1.5. Folyószámlahitel	46
1.6. Áruhitel	46
2. Betétgyűjtéssel és pénzforgalommal kapcsolatos szolgáltatások	47
2.1. Betéti szolgáltatások	48
2.2. Fizetési számla	50
2.3. Betéti és hitelkártya, ATM használat	52

2.4. Visszaélések, csalásos ügyek	55
3. Méltányossági ügyek	57
4. Követeléskezelőkkel szembeni ügyek	60
5. Elszámolási ügyek	63
B) Tőkepiaci szolgáltatásokkal kapcsolatos jogviták	63
C) Biztosítási szolgáltatásokkal kapcsolatos jogviták	66
1. A nem-életbiztosítási ághoz tartozó ügyek	68
1.1. Lakásbiztosítás	68
1.2. Gépjármű-biztosítás	72
1.3. Baleset- és betegségbiztosítás	73
1.4. Egyéb nem életbiztosítások	74
2. Életbiztosítások	75
2.1. Hagyományos életbiztosítás	76
2.2. Befektetési egységekhez kötött életbiztosítás	76
2.3. Nyugdíjbiztosítás	77
D) A pénztári szolgáltatásokkal kapcsolatos jogviták	78
IV. A határon átnyúló pénzügyi jogviták	80
V. Az Online Vitarendezési Platformon bonyolított ügyek	82
VI. A testületi tagok által írt szakmai cikkek	84
Ábrák jegyzéke	108
Melléklet	
1. számú melléklet: A 2021-ben bonyolított eljárásokkal érintett pénzügyi szolgáltatók	109
2. számú melléklet: A Magyar Nemzeti Bank partnereiként működő Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózat irodáinak adatai	113
3. számú melléklet: A Pénzügyi Békéltető Testület Működési Rendje	115

Elnöki előszó



A 2021. évben ünnepelte Testületünk fennállásának 10. évfordulóját. A tíz év alatt 53.858 ügy fordult meg nálunk, 28.890 meghallgatást tartottunk, közel 25.000 eljárást vittünk végig írásban, 9.000 egyezséget hagytunk jóvá és összesen 82 munkatárssal dolgoztunk az évek alatt. Folyamatos informatikai fejlesztéseket hajtottunk végre annak érdekében, hogy eljárásaink gyorsabbak, lehetőség szerint minél kevesebb papírt igénylőek, nyilvántartásaink és statisztikáink pontosak legyenek. 2021. január 1-től bevezettük a pénzügyi szolgáltatókkal történő teljes mértékben elektronikus kommunikációt. 2022. január 3-tól a pénzügyi fogyasztóknak válik lehetővé kérelmeik elektronikus úton történő benyújtása és hozzánk intézendő közléseik honlapunkon keresztül való online eljuttatása.

Sajnos ebben az évben is – 2020-hoz hasonlóan – nagyrészt a világjárvány határozta meg az életünket. A Magyar Nemzeti Bank épületeibe történő belépés átmeneti tilalma és a járvány hatásainak csökkentése érdekében elrendelt intézkedések időlegesen arra kényszerítették bennünket, hogy az eljárásainkat az év részében írásban bonyolítsuk.

A 2021. év folyamán 2.976 új ügy érkezett. Az év első napján még folyamatban volt 531 ügygel együttesen így 3.507 ügygel foglalkoztunk. Az érdemi elbírálásra alkalmas kérelmek aránya 79 százalék volt. Kérelmeiket legtöbbször továbbra is postai úton vagy a személyes ügyfélszolgálatunkon keresztül juttatták el hozzánk, de megnőtt az elektronikus úton beadott kérelmek száma is, melynek további növekedését a honlapunkon lehetővé váló, gyors és egyszerű online lehetőségtől várjuk. A legtöbb kérelmezőnk ebben az évben is Közép – Magyarország területén élő honfitársunk volt.

A kérelmezők többségükben pénzügyi szolgáltatásokkal összefüggő ügyekkel kapcsolatos jogvitáik miatt kérték segítségünket ebben az évben is, legtöbbször hitelintézetekkel szemben próbálták igényt érvényesíteni, legnagyobb részben a hitel- és pénzkölcsön nyújtás pénzügyi szolgáltatással kapcsolatban. A méltányossági kérést tartalmazó kérelmezői igények 91 százaléka is a pénzügyi szolgáltatásokat érintette. A biztosításokkal összefüggő jogviták darabszámában 13 százalékos csökkenés történt. Mint korábban is, elsősorban a kötelező gépjármű felelősségbiztosítások és a vagyoni károk vitás ügyei kerültek a Testület elé. A befektetési szolgáltatásokkal és a pénztárakkal kapcsolatos viták száma ez évben sem volt jelentős, az előző évihez képest azonos mérték volt tapasztalható.

A Testület 666 esetben hagyott jóvá egyezséget, 5 kötelezést és egy ajánlást hozott. Ebben az évben is dicsérendő volt a legtöbb szolgáltató egyezségre való hajlandósága. A Testület által jóváhagyott egyezségen túl további 318 megállapodás született, ezeknél az ügyeknél a felek az eljárás megszüntetését kérték. A kérelmezők 104 ügyben vonták vissza kérelmüket a szolgáltatóval történő további egyeztetés érdekében, reményeink szerint szintén egyezséget létrehozva.

Köszönöm minden pénzügyi szolgáltatónak és kérelmezőnek, hogy partner volt egyezség megkötéséhez 2021-ben is. Bízom benne, hogy minden egyezséggel sikerül hozzájáruljunk szolgáltató és ügyfele között a hosszú távú és kölcsönösen előnyös partneri kapcsolat fenntartásához.

dr. Kovács Erika
elnök
Pénzügyi Békéltető Testület

I. Működés

1. A TESTÜLET MŰKÖDÉSÉNEK 10 ÉVE

A Pénzügyi Békéltető Testület a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény rendelkezése által 2011. július 1-jén jött létre és kezdte meg működését. Ezt megelőzően nem volt pénzügyi békéltetés Magyarországon. A pénzügyi tárgyú jogvitákkal a fogyasztók korábban a lakóhelyük szerint illetékes békéltető testületekhez fordulhattak, ha nem akartak bírósági utat választani, mert bíztak a szolgáltatóval való gyors megegyezésben. A pénzügyi tárgyú pereket bár sokan választották és választják még ma is, ezek bonyolultak, hosszúak és költségesek. Az ilyen perek az esetek többségében szakértő bevonásával dönthetők el.

A pénzügyi békéltetés életre hívásának gondolata annak érdekében fogalmazódott meg, hogy a pénzügyi szolgáltatók ügyfelekkel való együttműködése kikényszeríthető legyen, hogy szakmailag jól felkészült, tapasztalt, a pénzügyekben jártas jogászok és közgazdászok működjenek közre a pénzügyi tárgyú jogvitákban, egyszerűen, gyorsan és költségkímélő módon. Az ilyen eljárások jellemzője, hogy gyorsak és ingyenesek. Olyan fórum áll rendelkezésre, ahol a felek szabad belátásuk szerint – egy kis segítséggel – egyezségeket köthetnek és ezáltal a bírósági utat elkerülve a bírósági szervezetrendszer is tehermentesítik. Amikor a pénzügyi jogviták megoldása is még az általános békéltetés rendszerében zajlott 2010-ben, összesen 880 kérelmező vette igénybe ezt a lehetőséget.

2011-ben a Testület működésének első féléve alatt már 1.196 fogyasztói kérelem érkezett és még ebben az évben 857 ügy le is zárult, hét eljáró tanács munkájának eredményeképpen. 696 ügy folyt bankokkal és pénzügyi vállalkozásokkal szemben. A bankokkal szemben folyt ügyek 80%-a hitel- és pénzkölcsön nyújtása tárgyában indult és áruvásárlási kölcsönrel, folyószámlahitel tartozásokkal, személyi kölcsönökkel és hitelkártyatartozásokkal volt kapcsolatos. A pénzügyi vállalkozásokkal szembeni igények gépjárműkölcsönökre és pénzügyi lízing szolgáltatásokra vonatkoztak. Az előterjesztett igények alapján a fogyasztók leggyakrabban a következőket kérték: felmondott hitelek kapcsán hiteltartozás könnyítést, felmondott hiteltartozás jogszerűségének vitatása, folyósítási jutalék felszámításának vitatása, gépjárműhitellel kapcsolatos értékesítés vitatása, hátralék miatti szerződésmódosítás kérése, futamidő hosszabbítás kérése, valamint jelzálogbejegyzés törlésének kérése. Az első féléves működés eredménye 214 egyezség, 39 ajánlás és 10 kötelezés lett 203 meghallgatással lefolytatott eljárásban.

A 2012. év volt a pénzügyi békéltetés első teljes éve, ekkor jelentősen megnőtt az ügyek száma. A 3.224 ügy fele pénzügyi szereplőkkel szembeni, a másik fele a tőkepiacot, a biztosításokat és a pénztárak szolgáltatásait érintő volt. A pénzügyi szolgáltatást nyújtókkal szembeni ügyek 70 százaléka a hitel- és pénzkölcsön nyújtással, ezen belül is gépjárműhitellel volt kapcsolatos. Ebben az évben az igények a NET rendszerbe történő felvétel és az állami kamattámogatások kérését, az alkalmazott árfolyamok vitatását, árfolyamrögzítésre vonatkozó igényeket, az árfolyamgát szabály alkalmazásának, a deviza alapú szerződések lezárásának vagy forintosításának kérését jelentették. A biztosításokkal kapcsolatos ügyekben elsősorban a unit-linked életbiztosítások elszámolásával, a tűz- és egyéb vagyoni károkkal, a CASCO és felelősségbiztosításokkal kapcsolatos ügyek jelentek meg. Ebben az évben 847 egyezség született és 76 ajánlást és 24 kötelezést hozott a Testület 1822 meghallgatást követően, és hat szolgáltatóval szemben összesen 6,3 millió forint összegű PSZÁF bírság kiszabására került sor a szolgáltatói együttműködési kötelezettség valamilyen megszegése miatt.

2013-ban újabb 4.320 ügyben kezdeményezték eljárást a pénzügyi fogyasztók. Ez évben is a hitel- és pénzkölcsön, valamint a pénzügyi lízing és a gépjárműfinanszírozás pénzügyi szolgáltatással volt kapcsolatos a legtöbb ügy és a kérelmekben foglalt igények is az előző évhez voltak hasonlóak. Újabb igényként jelent meg az árfolyamrés tisztességtelenségére való hivatkozással a szerződések érvényességének vitatása és a semmisségre való hivatkozás, valamint adósságrendezési igények a vélt vagy valós többletfizetések okán. 1.185 egyezség, 75 ajánlás és 14 kötelezést tartalmazó határozat született.

2013. szeptember végén megszűnt a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete. Az általa korábban ellátott feladatokat a Magyar Nemzeti Bank vette át 2013. október 1-jén. A Testület számára ez a szervezeti változás ugyan a működést érdemben

nem befolyásolta, mégis jelentős volt. Azóta a Magyar Nemzeti Bank szervezeti keretei között, azon belül önálló és független belső szervezetként működik a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 96-130. § szabályainak megfelelően. Működési feltételeinek biztosításáról és finanszírozásáról a Magyar Nemzeti Bank gondoskodik és vállalja, hogy ezáltal is elősegíti a pénzügyi közvetítőrendszer hatékony működését, a vitás kérdések gyors, ingyenes és mindenki számára a lehetőségek szerinti legmegnyugtatóbb megoldását.

2014. január 1. és december 31. között 4.181 új ügy érkezett, melyek nagy része hitel- és pénzkölcsönnyújtással összefüggő fizetéskönnyítésre irányuló igényt jelentett. Az ügyszám növekedése azt mutatta, hogy egyrészt a deviza alapú hitelekkel kapcsolatban a korábbinál sokkal több igény fogalmazódott meg mind a szolgáltatóknál, mind a Testület előtt, másrészt a Testület irányába megnyilvánult egyfajta társadalmi bizalom is, mert működése kiszámítható és szakmai alapú volt létrejövetele óta. A kiszámíthatóság és a szakmaiság a felek számára alapvető érték volt és ma is az, mert biztonságot nyújt. A Testület tevékenységének célja a pénzügyi szervezetek által nyújtott szolgáltatásokat igénybe vevők jogos érdekeinek védelme és a pénzügyi közvetítőrendszerrel szembeni közbizalom erősítése. A jogos érdek fontos szempont, ugyanis ennek megítélése képezi alapját a Testület döntéseinek, de magának a békéltetésnek is. Ez az év más szempontból is fordulópontot jelentett, hiszen a Testület új elnökkel és a korábbinál nagyobb létszámban és eltérő személyi összetételben folytatta működését. Létrejött a Testület hivatala, mely a működés adminisztratív támogatását volt hivatott biztosítani. Belső informatikai fejlesztések indultak el és egy újabb jogszabályi környezetben is meg kellett felelni. Fel kellett készülni a törvényi elszámolással kapcsolatos korábban nem volt feladatra.

A 2015. év komoly feladat elé állította a Testületet. Ez volt az első olyan év, amikor már nemcsak a hagyományos békéltetés volt a teendő, hanem egy egyszeri és speciális feladat ellátása, elvégzése is a békéltetési tevékenység vitelével párhuzamosan. Az egyes fogyasztóknak korábban nyújtott forint és deviza alapú hitelek tekintetében a 2014. év második felében megalkotott, kihirdetett és hatályba lépett jogszabályok, törvények és MNB elnöki rendeletek alapján a Testület lett a törvényi elszámolás és forintosítás eredményeképpen előálló jogviták jogorvoslatának elsődleges fóruma. A működés első négy évében összesen 12.921 fogyasztói kérelem érkezett, 2015-ben az új ügyek száma 20.353 volt. Olyan ügymennyiség megfelelő elintézésére kellett készen állni, mely az előző négy évben együttesen sem volt. Új szabályok születtek, melyek új munkaszervezést, jelentős szervezeti változást, a korábbitól eltérő munkamódszert, nagyobb létszámot, informatikai és fizikai infrastruktúra fejlesztést, nem utolsósorban komoly szakmai felkészülést igényeltek. A Testület jellege és szerepe nagy mértékben megváltozott, megtörtént az újjászervezése, osztályok alakultak a már meglévő hivatal mellett, elkészült és használatba került egy új ügynyilvántartó rendszer, melyben minden ügy és minden irat elektronikusan tárolható és kereshető. Megalkotásra került az elszámolási kalkulátor a törvényi elszámoláshoz kapcsolódó ügyekhez, új kérelemnyomtatványok születtek. Már nemcsak békéltetés zajlott, hanem azon jelentősen túlmutató döntéshozatal is ezzel egyedülálló gyakorlatot teremtve az alternatív vitarendezésben.

Az új szerep és a nagy feladat szükségessé tette, hogy a Testület általános működését szabályozó MNB törvénybeli szabályok is módosuljanak azt eredményezve, hogy az ügyek a korábbinál gyorsabban és nagyobb mennyiségben a háromtagú tanácsban történő tárgyalás mellett egy tag és egy jegyzőkönyvvezető által is intézhető legyenek.

Ettől az évtől kezdődően a Testület már ügynevezett méltányossági ügyekkel is foglalkozott. Lehetőségéhez képest rendelkezésre kívánt állni az önhibájukon kívül kötelezettségeiket teljesíteni nem tudó pénzügyi fogyasztóknak is segítve őket abban, hogy ügyükben a pénzügyi szolgáltatók megfontolhassák, tudnak-e, akarnak-e méltányossági szempontú döntést hozni.

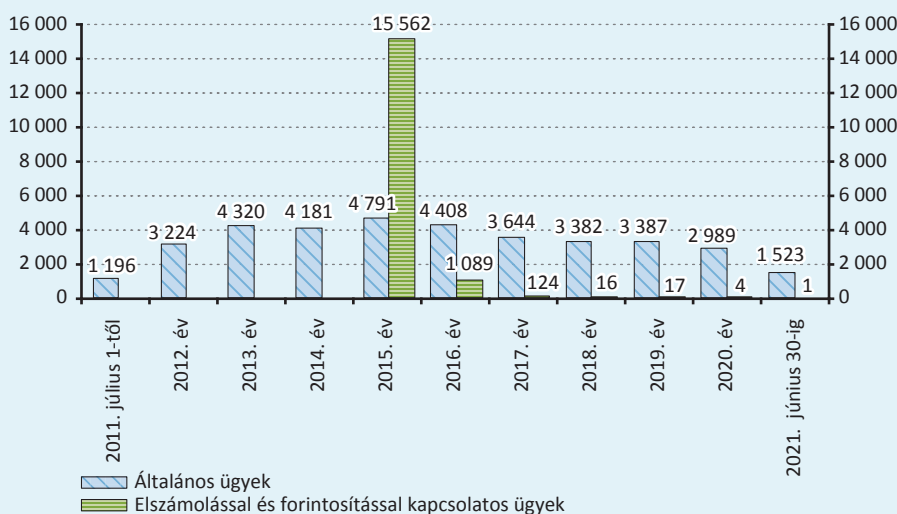
2015. és 2018. között a törvényi elszámolás keretében 16.791 elszámolási és forintosítási ügyet intézett a Testület, ebből 13.914 ügy az elszámolás helyességének megállapítása, 2.245 ügy az elszámolási kötelezettség megállapítása, 622 ügy a panaszjárás lefolytatására kötelezés iránti kérelemmel indult és folyt le.

2016-ban a Testület jelenlegi helyére, a Budapest XIII. kerület Váci út 76. szám alatti Capital Square Irodaházba költözött, melynek földszintén található 13 tárgyalójában tartja azóta is a meghallgatásokat. Ebben az évben kezdte el használni más európai társaival együtt az Európai Bizottság által fejlesztett online OVR Platformot, mely az online megkötött pénzügyi szolgáltatási szerződésekkel összefüggő jogvitákban áll az ügyfelek rendelkezésére. Ettől az évtől kezdődően érződött az ügynevezett „fair banki szabályok” hatása és ez megmutatkozott a Testület elé kerülő ügyek számában is, mely ezt követően lassan, de fokozatosan csökkent.

2017. január 1-től az MNB törvény bevezette a kötelező jogszabályi alávetés intézményét, mely a békéltetés területén eddig egyedülálló. A törvény vonatkozó rendelkezése kötelezően írja elő, hogy a Testület kötelezést tartalmazó döntést hoz, ha nincs a felek között egyezség, a pénzügyi szolgáltató nem tett alávetést, szolgáltatói jogsértés és/vagy szerződésszegés egyértelműen azonosítható és a fogyasztó igénye az egymillió forintos összeghatárt nem haladja meg. E szabály azt a célt szolgálja, hogy erősödjön a pénzügyi szolgáltatók megegyezési hajlandósága és ha jogsértést vagy szerződésszegést követtek el, akkor önkéntesen egyezzenek meg ügyfelükkel.

A Testület 2011. július 1. és 2021. június 30. között 53.858 ügyet kezelt. Az előtte folyó eljárásokban az általa jóváhagyott és az eljáráson kívül megkötött egyezségek száma folyamatosan nő, a Testület ajánlásainak és kötelezéseinek száma folyamatosan csökken, bírság kiszabására pedig egyetlen esetben sem került sor az utóbbi években.

1. ábra
Beérkezett kérelmek 2011. július 1. és 2021. június 30 között (db)



A szolgáltatók megegyezésre vonatkozó hajlandósága és képessége növekszik, az ügyek mintegy 40 százalékában születik a kérelmezők szempontjából pozitív eredmény. A vitatott ügyekben a fogyasztók a vonatkozó szabályokat egyre jobban ismerik. A Magyar Nemzeti Bank törekvése, hogy a pénzügyi szolgáltatókat abba az irányba terelje, hogy azok jobban törődjenek ügyfeleik igényeivel, jobban megismertessék velük az általuk igénybe venni kívánt szolgáltatásokra vonatkozó szabályokat és segítsék őket a szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszuk megoldásában is, eredményre vezetett. A pénzügyi fogyasztók tudatosabbak lettek, jobban odafigyelnek arra, hogy mely pénzügyi termék milyen tulajdonsággal bír, jobban értik ezek jellemzőit és működését, jobban meg tudják fogalmazni igényeiket és egyre jobb minőségben készítik el kérelmeiket.

A fogyasztók és főleg a fiatalok számára pénzügyi ismeretek terjesztésével a Testület is rendelkezésre áll egyrészt azzal, hogy minden olyan ügyben, melyben megszüntető határozat készül, az eljáró tag elmagyarázza az adott pénzügyi szolgáltatás jellemzőit, felhívja a figyelmet a tudnivalókra és hasznos információval segíti a fogyasztókat. Másrészt támogatja a fiatalok pénzügyi ismeretszerzését is korábban pénzügyi esetversenyek szervezésével és szakmai támogatásával, pályázatok kiírásával és díjazásával, szakmai gyakorlati lehetőségek biztosításával duális képzésben és azon kívül is. Továbbá alternatív vitarendezési versenyekhez szakértői segítség nyújtásával. Jelenleg is, már harmadik éve biztosítja a Pénzügyi Jogi Akadémia előadássorozatot szakmai programját a Budapest Institute of Banking szervezésében, ahol eddig közel négy száz fiatal – részben egyetemista, részben gyakorló és már végzett jogász és közgazdász – kapott a pénzügyek világról naprakész és a gyakorlatban is használható ismereteket.

A Testület négy alkalommal – 2016-2019. között – szervezett éves országos konferenciát alternatív vitarendezés tárgyában, amelyeken minden évben más téma köré felépítve, az Országos Bírósági Hivatallal közösen és a Wolters Kluwer Hungary Kft. támogatásával próbálta a szakmabelieket összefogni és az alternatív vitarendezésen belül az egyes szakterületeken

felmerült aktualitásokat bemutatni. A konferenciasorozat sajnos a pandémia helyzet miatt megszakadt, de hamarosan folytatódhat.

A 10 év szép eredményeket és sikereket hozott, mely annak a szakmai munkának volt köszönhető, melyet a Testület kötelékében dolgozó kollégák és a támogató területek munkatársai ez idő alatt kifejtettek. A közel ötvennégyezer ügyet összesen nyolcvankét kolléga közreműködésével sikerült eredményre vinni a 10 év alatt a közel huszonkilencezer meghallgatással megtartott eljárásban és a közel huszonötezer írásbeli eljárásban. A legnagyobb eredményt a megkötött kilencezer egyezség jelentette.

2. A 2021. ÉVI MŰKÖDÉS, SZERVEZET ÉS IRÁNYÍTÁS

A Testület tevékenységének célja 2021-ben is az volt, hogy a pénzügyi szervezetek által nyújtott szolgáltatásokat igénybe vevők jogos érdekeinek védelme és a pénzügyi közvetítőrendszerrel szembeni közbizalom erősödjön. A Testület minden eszközzel próbálja gyorsítani az eljárásait. Folyamatos informatikai fejlesztéseket hajt végre ügynyilvántartó rendszerében, annak funkcióit bővítve. 2021-ben két fontos fejlesztés történt.

A Testület 2021. január 1-től kezdődően kizárólag az MNB elektronikus ügyintézését biztosító információs rendszerében, az ERA rendszerben elérhető felületen, a „Pénzügyi Békéltető Testület e-ügyintézés” szolgáltatás segítségével tart kapcsolatot a pénzügyi szolgáltatókkal. A szolgáltatók az itt található elektronikus űrlapokon nyújtják be közléseiket, a Testület döntései, felhívásai, tájékoztatásai és egyéb közlései pedig a kézbesítési tárhelyen való elhelyezéssel kerülnek kézbesítésre a szolgáltatók részére. Az év folyamán szerzett tapasztalatok szerint ez az elektronikus kommunikáció beváltotta a hozzá fűzött reményeket.

Egy másik fejlesztés az év végével fejeződött be és a következő évben vezet eredményre. 2022. január 3-tól egyszerűbbé válik az ügyintézés a fogyasztók, kérelmezők számára is a Testület előtt indítandó eljárásokkal összefüggésben. A www.penzugyibekeltetotestulet.hu webcímen elérhető [PBT online ügyintézés](#) felületen egyszerűen és gyorsan lehet új kérelmet benyújtani vagy egy folyamatban lévő ügyben beadványt készíteni és eljuttatni. Ezt a fejlesztést az elektronikus ügyintézés iránti növekvő igények tették szükségessé. Egy olyan új felület jön létre, amely a pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló vagy méltányossági kérelmek, illetve a folyamatban lévő ügyekben további nyilatkozatok, okiratok, mellékletek elektronikus úton történő egyszerű és gyors benyújtását teszi lehetővé. Az új szolgáltatás biztosítja a már beküldött beadványok megtekintését, illetve azokat a kérelmeket és beadványokat is tárolja ez a rendszer, amelyek kitöltése még nem fejeződött be. A kérelmezők az ügyfélkapus belépési adataikkal érhetik el a szolgáltatást. Akik nem rendelkeznek ügyfélkapuval, beadványaikat továbbra is eljuttathatják a Testülethez postai úton vagy személyesen leadhatják a Magyar Nemzeti Bank központi ügyfélszolgálatán, a Budapest XII. kerület Krisztina krt. 6. címen vagy a kormányablakokban.

A pandémia ebben az évben is befolyásolta a Testület működését. Március 8-tól meghallgatásokra átmenetileg nem kerülhetett sor, a már kitűzött meghallgatásokkal érintett ügyfelek erről telefonon és írásban is értesítés kaptak. A Magyar Nemzeti Bank elnöke a Magyar Kormány által kihirdetett veszélyhelyzet március 8-tól kezdődő szigorítására tekintettel és annak időtartama alatt belépési tilalmat írt elő az MNB azon épületeibe, melyekben ügyfélforgalom zajlik, így a személyes ügyfélszolgálat és a meghallgatások tartása is szünetelt. Az ekkor folyamatban volt eljárásokat írásbeli eljárásként folytatódtak, a március 8. után érkezett új ügyek írásban indultak és folytatódtak egészen május 28-ig. Május 31-től újra sor kerülhetett meghallgatásokra a Váci út 76. földszintjén található tárgyalókban, a megszokott helyen. A belépés feltétele a testhőmérséklet mérés megnyugtató eredménye, maszk használata és kézfertőtlenítés voltak, azaz az ügyfelek részére a belépés akkor volt engedélyezett, ha a testhőmérséklet eredménye normál állományban volt, a kihelyezett kézfertőtlenítők használata megtörtént és a belépni szándékozó személy szájmascot viselt. Az épületben történő tartózkodás ideje alatt a szájmascot használata és a távolságtartás szabályainak betartása mindvégig kötelező volt. A tárgyalótermek fertőtlenítése minden meghallgatást követően, az ügyfélváró területének tisztítása és fertőtlenítése a meghallgatások időtartama alatt rendszeresen megtörtént. A nyár folyamán és szeptember, október hónapokban helyre állt a korábban megszokott rend és nem volt szükség óvintézkedésekre, azonban november 3-tól ezek fokozatosan ismét bevezetésre kellett, hogy kerüljenek.

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. Az elnököt a Magyar Nemzeti Bank elnöke nevezi ki és gyakorolja fölötté a munkáltatói jogokat. Megbízatása és az MNB-vel fennálló munkaviszonya megszűnhet a megbízatási időtartam elteltével, lemondással, felmentéssel, összeférhetlenségének kimondásával, illetve halálával. Az elnököt az MNB elnöke felmentheti, ha olyan magatartást tanúsít, amely az MNB rendeltetésszerű működését akadályozza, illetve, ha száznyolcvan napon túl nem képes eleget tenni a megbízatásából eredő feladatainak. Az elnök törvényben meghatározott feladatainak ellátása során nem utasítható.

A Testület működésének rendjét a honlapon közzétett elnöki utasításban az elnök határozza meg, ő jogosult megállapítani a belső működés alapvető szabályait, eldönteni a belső szervezeti felépítést, határozni indokolt esetben az egyes ügyek eljárási határidejének egy alkalommal, legfeljebb 30 napos meghosszabbíthatósága kérdésében, de a beérkező és a Testület által tárgyalandó ügyeket általában csak utólag ismeri meg. Gondoskodik az ügyteher osztályok közötti egyenlő elosztásáról és irányítási jogosítványai vannak a Testülethez tartozó valamennyi munkatárs vonatkozásában. A testületi tagokat szakmai kérdésekben és konkrét ügyekben nem befolyásolja, nem utasítja, azonban gondoskodik arról, hogy ugyanazon természetű ügyben a szakmai tartalmat illetően ugyanaz a döntés szülessen. Az elnök gondoskodik arról is, hogy a beérkező és kezelendő ügyek számának figyelembevételével, megfelelő létszámú munkaerő mindenkor rendelkezésre álljon ahhoz, hogy a törvényi határidők tartásával az ügyek lezárulhassanak.

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

A hivatal

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

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

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

A testületi tagok

A Testület jogi egyetemi végzettséggel és jogi szakvizsgával és/vagy közgazdasági egyetemi végzettséggel rendelkező tagokból áll. A testületi tagok két osztályba szerveződnek. Mindkét osztály foglalkozik pénzügyi és biztosítási ügyekkel is. A törvényi elszámolással összefüggő jogorvoslati és a pénztárakkal kapcsolatos ügyeket azonban csak az egyik osztály, a befektetési szolgáltatásokkal, a határon átnyúló és az online OVR platformon keresztül benyújtott 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 egyszemélyben eljáró tagot. Nyomon követik a folyamatban lévő ügyeket, betartatják a határidőket. Gondoskodnak a munkateher arányos elosztásáról osztályaikon belül, beszámolnak az elnöknek a működés során szerzett tapasztalatokról, feldolgozzák e tapasztalatokat, szükség esetén fogyasztóvédelmi jelzést, jogszabályalkotásra vagy módosításra vonatkozó javaslatot tesznek.

Az eljáró tanácsok személyi összetétele nem állandó, munkaszervezési vagy akadályoztatási okok miatt az eljárások folyamán is változhatnak. A törvényi kötelező elszámolást jelentő ügyekben jogszabályi előírás okán a Testület minden esetben háromtagú tanácsban jár el, a békéltetési ügyekben az egyszemélyi eljárás a jellemző az ügyek nagy részében.

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

Létszám

2021. január 1-jén az aktív állományi létszám – az elnököt is ideértve – 25 fő volt. Július 1-jétől egy fő testületi tag tartós távollét után visszatért, így az aktív munkavállalói létszám 26 fő lett. A testületi tagok száma – az elnököt és a hivatalvezetőt is ide számítva – 18 fő, a hivatalban a hivatalvezető nélkül 8 fő munkatárs dolgozik.

Meghallgatások helyszíne

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

A Testület levelezési címe elszámolási ügyekben: 1539 Budapest, Pf.: 670, békéltetési ügyekben: 1525 Budapest, Pf.: 172. A Testület részére küldött iratok személyes átvétele a Magyar Nemzeti Bank központi ügyfélszolgálatán lehetséges a Budapest XII. kerület Krisztina krt. 6. címen. A meghallgatások helyszínén nem tud a Testület lehetőséget biztosítani iratok átvételére, azok a központi ügyfélszolgálaton adhatók le. A Testülettel kapcsolatos ügyekben a központi ügyfélszolgálaton lehetséges a személyes ügyintézés.



3. JOGSZABÁLYI KÖRNYEZET ÉS A MŰKÖDÉSI REND

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

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

A Működési Rend az év során a következők miatt módosult:

1. A 2021. január 1-i hatállyal történt módosítás több fejezet több pontját is érintette, célja az volt, hogy lehetővé tegye a korábban megszokott postai út mellett a felekkel történő kommunikációt elektronikus úton is, valamint a 8. fejezet módosításával általános szabályt írjon elő a vészhelyzetben az MNB által elrendelt belépési tilalom esetére. Január 1-től a pénzügyi szolgáltatókkal a kommunikáció az MNB elektronikus ügyintézés biztosító információs rendszerében, az ERA rendszeren keresztül, a „Pénzügyi Békéltető Testület e-ügyintézés” szolgáltatás segítségével történik, a szolgáltatók elektronikus úrlapokon nyújtják be közléseiket, a Testület döntései, felhívásai, tájékoztatásai és egyéb közlései pedig a kézbesítési tárhelyen való elhelyezéssel kerülnek kézbesítésre a szolgáltatók részére.
2. 2021. december 30-án kihirdetésre került a Működési Rend 7. és 16. pontjának 2022. január 3-tól történő módosítása, mely szerint egyrészt lehetővé válik, hogy a kérelmezők a korábban megszokott eljárásindítási módok mellett egy újabb lehetőséget használjanak, azaz a Testület honlapján elérhető „PBT Online Ügyintézés” alkalmazás használatával kérelmeiket elektronikus úton és a honlapon megtalálható nyomtatványok kitöltésével és a szükséges iratok csatolásával is eljuttathatják. Másrészt a 16. pont módosításával tájékoztattuk ügyfeleinket, hogy a Magyar Nemzeti Bank ügyfélszolgálatára új helyre költözött, a jövőben a XII. kerület Krisztina krt. 6. címen várja a személyes ügyintézés igénylő fogyasztókat és szolgáltatókat.

A Testület működésének alapját és jogi keretét a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény szabályain túl „A fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésére hatáskörrel rendelkező testületekre vonatkozó elvek”-ről szóló 98/257/EK Bizottsági Ajánlás, valamint a működés európai egységes alapját jelentő szabályokat tartalmazó, „A fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről” szóló 213/11/EU irányelvben foglaltak 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; www.penzugyibekeltetotestulet.hu) valamint éves jelentéseiben. – MNB törvény 99.§, 115. § és 129-130. §

3. Kontradiktórius eljárás

Az eljárásban biztosított az, hogy a felek a meghallgatások alkalmával személyesen megjelenjenek és álláspontjaikat szóban és írásban is kifejtsek, a kérelmekkel érintett pénzügyi szolgáltatók pedig együttműködésre kötelezettek. – MNB törvény 108. §

4. Hatékonyság

Az eljárás gyors, a hiánytalan kérelem beérkezésétől számított 75 napon belüli időpontra a meghallgatás kitűzése megtörténik, az eljárás 90 napon belül befejeződik. Ezt a határidőt az elnök 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),(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.§

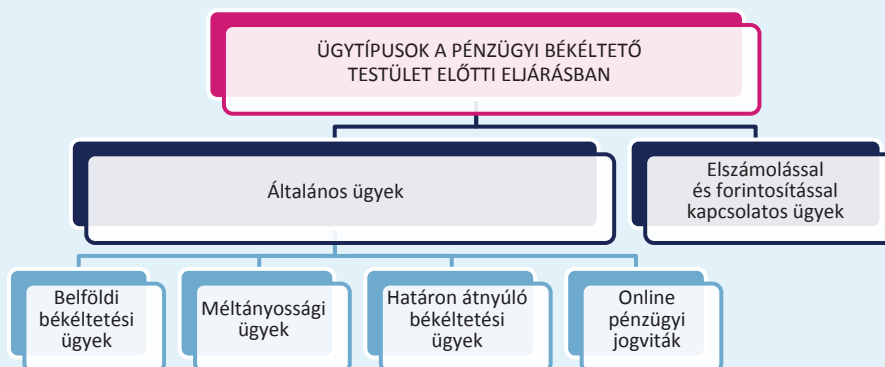
7. A képviselet lehetősége

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. §.

4. ÜGYTÍPUSOK, ELJÁRÁSOK

A Testület több ügytípusban is eljár, ezek közös jellemzője, hogy valamennyi pénzügyi fogyasztói jogvita, mely alapot ad a Testület eljárására. A két alapvető csoportba sorolható ügyek egyik csoportja az MNB törvény hatálya alá tartozó ügyek, összefoglaló elnevezése: **általános ügyek**. A másik az **elszámolással és forintosítással kapcsolatos ügyek**, melyek az elszámolási törvények hatálya alá tartoznak. Az általános ügyek csoportjába további négyféle ügytípus tartozik.

2. ábra
Ügytípusok – általános ügyek



Belföldi békéltetési ügyek

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

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

Méltányossági ügyek

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

Határon átnyúló ügyek

Amennyiben egy fogyasztó az Európai Unióban, Izlandon, Liechtensteinben vagy Norvégiában (EGT tagállamok) lakik és panasza 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) országában 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 kapcsolatfelvételen, 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 meginduláshoz alávetés szükséges és
- alávetés hiányában a fogyasztónak csak tájékoztatás adható az eljárásról és arról, hogy milyen más fórumhoz fordulhat;
- eljárás megindítása kizárólag FIN-NET (Financial Dispute Resolution Network) kérelemnyomtatványon a fogyasztó általi kezdeményezésre (szigorú formakényszer);
- az eljárás kizárólag írásbeli, meghallgatást az eljáró tanács kezdeményezhet, ehhez mindkét fél beleegyezése kell;
- az eljárás nyelve angol, de a kérelmező költségviselése mellett a szerződés nyelve is lehet;
- eljárási határidő hosszabbítása egy alkalommal 90 nappal lehetséges.

Online pénzügyi jogviták

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

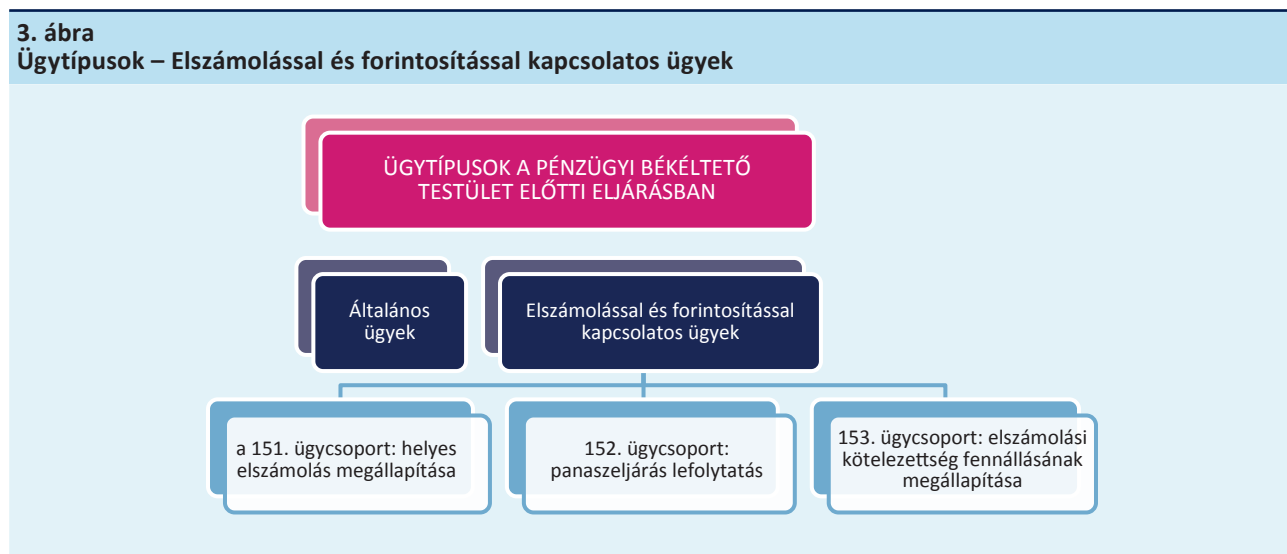
Az Európai Parlament és a Tanács 2013. május 21-i 524/2013/EU rendelete (a fogyasztói jogviták online rendezéséről) felhatalmazása alapján az Európai Bizottság elindította az európai online vitarendezési platformot, mely a <https://webgate.ec.europa.eu/odr> címen érhető el. Ez a platform az Európai Unióban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

A platform az Európai Unió összes hivatalos nyelvén, – így magyar nyelven is elérhető -, és a meglévő tagállami alternatív vitarendezési rendszerekre épül tiszteletben tartva a tagállamok hagyományait. Célja többek között annak biztosítása, hogy az Európai Parlament és a Tanács 2013/11/EU irányelve (a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről) 20. cikkének (2) bekezdése szerint jegyzékbe vett valamennyi alternatív vitarendezési fórum csatlakozhasson a platformhoz és ezzel

lehetővé váljon az online szerződésekből fakadó összes jogvita bírósági eljáráson kívüli online és egységes elvek szerinti gyors rendezése. A Nemzeti Fejlesztési Minisztérium 2016. február 9. napján bejelentette az Európai Unió Bizottságának, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület az irányelvnek megfelelően pénzügyi tárgyú jogviták alternatív vitarendezési fórumaként működő testület Magyarországon, ennek megfelelően bekerült a vitarendezési testületek nyilvántartásába: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.adr.show>. A Testület az online szerződésekkel összefüggő pénzügyi fogyasztói jogviták esetében mind belföldi, mind határon átnyúló ügyekben eljárhat.

Elszámolással és forintosítással kapcsolatos ügyek

A 2015. óta foglalkozik a Testület törvényi rendelkezésnél fogva a hitelintézetek és pénzügyi vállalkozások kötelezettségeit jelentő, hitel- és kölcsönügyletekkel összefüggő elszámolási és forintosítási ügyekkel.



5. BELFÖLDI ÉS NEMZETKÖZI KAPCSOLATOK

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

A kormányablakok



KORMÁNYABLAK
INTEGRÁLT KORMÁNYZATI ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

Az országban működő kormányablakok az 86/2019. (IV. 23.) kormányrendelet 7. számú melléklet 17. pontban említett feladatkörében áll a pénzügyi fogyasztók rendelkezésére: „17. Pénzügyi fogyasztóvédelmi panaszok, közérdekű bejelentések, a Pénzügyi Békéltető Testület közigazgatási hatósági eljárásnak nem minősülő eljárására irányuló kérelmek továbbítása”. A kormányablakok minden megyében és Budapesten is, vagyis az ország egész területén segítenek a Testülethez küldendő, benyújtandó kérelmek kitöltésében, átveszik és ingyenesen továbbítják a kérelmeket a Magyar Nemzeti Bank központi iktatója, majd azon keresztül a Testület részére. Közvetítenek továbbá az MNB részére szánt fogyasztói jelzések átvétele és továbbítása kapcsán is. A kormányablakokban dolgozó ügyintézők számára az MNB és a Testület oktatási anyagot

készített és juttat el rendszeresen, évente felülvizsgálva és aktualizálva annak tartalmát. A kormányablakok által nyújtott ezen szolgáltatást a kérelmezők már jól ismerik és egyre gyakrabban veszik igénybe. A kormányablakok címe, adatai és elérhetősége az MNB honlapján kívül a www.kormanyablak.hu honlapon is megtalálható.

A Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózat



A tanácsadó irodahálózatot az MNB hozta létre azzal a céllal, hogy abban az esetben is lehetőség legyen személyes ügyintézésre, ha valaki a fővárostól távol él és nem áll módjában felkeresni az MNB ügyfélszolgálatát Budapesten a XII. kerület Krisztina krt. 6. szám alatt. A megyeszékhelyeken működő irodák üzemeltetését a pénzügyi intézményektől és szolgáltatóktól független civil partnerek végzik. A tanácsadók járatosak a pénzügyi kérdések és problémák kezelésében, tudásukat és felkészültségüket oktatások és továbbképzések garantálják, amiről rendszeres vizsgákon kell számot adniuk. Az ingyenes tanácsadások alkalmával részletes tájékoztatást nyújtanak a különböző szolgáltatások jellemzőiről, az egyes konstrukciók előnyeiről és kockázatairól. Értelmezik az egyedi szerződéseket, segítenek a hivatalos dokumentumok, kérelmek megfogalmazásában és benyújtásában a Testülethez is, illetve a megfelelő fórumokhoz irányítják a panaszos ügyekkel hozzájuk fordulókat.

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

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

Az MNB a Pénzügyi Navigátor Füzeteken kívül 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, továbbá segítséget jelentenek a pénzügyek bankokat, biztosítókat, befektetési vállalkozásokat és a pénztárakat érintő bármely kérdésben. A Pénzügyi Navigátor szolgáltatások szintén az MNB honlapján található meg: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-navigator-filmek> és <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-navigator-alkalmazasok>.

Pénzügyi fogyasztóvédelmi szervezetek

A civil szervezetek közül néhány a pénzügyi fogyasztók tájékoztatásával és segítségével is foglalkozik. Egyik ilyen a **Magyar Máltai Szeretetszolgálat HitelS 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 debreceni székhelyű civil szervezet, a **Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete**, a **FOME**. Az Egyesület a fogyasztói érdekek védelmén túl kiemelt figyelmet szentel a fogyasztóvédelmi szakemberek képzésére, a fogyasztóvédelmi szakma tudományos művelésére is. Ingyenes tanácsadással segít a hozzá fordulóknak. Honlapján – <http://www.fome.hu> – is bárki tájékozódhat bármely pénzügyi kérdésben és írásban is tanácsot kérhet pénzügyekben.

Nemzetközi kapcsolatok

A Testület az előző évekhez hasonlóan a 2021. évben is nagy hangsúlyt fektetett nemzetközi kapcsolatai ápolására és az egyre szélesebb körű nemzetközi együttműködésben való részvételre. Ez a törekvés a már meglévő nemzetközi szervezeti tagságokon kívül a 2016. februárjában bevezetett Online Vitarendezési Platformhoz (OVR-platform) való csatlakozásban és ennek a rendszernek a használatában is megnyilvánult. Az eddigi évek tapasztalatai egyértelmű bizonyítékai annak, hogy a nemzetközi szintű együttműködés jelentős mértékben képes növelni a pénzügyi békéltetés sikerességét és határozottan javítja a békéltető mechanizmusok, eljárások minőségét. A Testület nemzetközi tevékenységében továbbra is kiemelt szerepet tölt be a FIN-NET és az INFO Network hálózatokkal, valamint az abban részes egyes szervezetekkel külön-külön is megvalósuló kapcsolat.

Financial Network



A FIN-NET hálózat az Európai Gazdasági Térség (az Európai Unió tagállamai, valamint Izland, Liechtenstein és Norvégia) területén működő európai rendszer, a fogyasztók és a pénzügyi szolgáltatók között kialakult határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogviták alternatív vitarendezésére létrejött szervezet. Az elnevezés angol nevének rövidítéséből – Financial Dispute Resolution Network – származik. A 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 adat-szolgáltatást teljesít az előtte indult határon átnyúló ügyekkel kapcsolatos eljárásokról az Európai Uniónak és jogosult a hálózat tagjainak egymás közötti kapcsolattartását elősegítő intranetes adatbázis használatára.

A BREXIT a Pénzügyi Békéltető Testülethez benyújtott ügyeket is érintette. 2020. január 31-én az Egyesült Királyság kilépett az Európai Unióból. Az Egyesült Királyságban lakóhellyel rendelkező fogyasztók és az ott székhellyel rendelkező pénzügyi szolgáltatók a kilépésről szóló megállapodás keretében elfogadott átmeneti időszak végéig, azaz 2020. december 31-ig továbbra is a FIN-NET hálózat alternatív vitarendezési fórumainak segítségével rendezhették határon átnyúló jogvitáikat. 2020. december 31. óta FIN-NET tag alternatív vitarendezési fórum nem rendezhet Egyesült Királyságban lakó fogyasztókat vagy az Egyesült Királyságban honos pénzügyi szolgáltatót érintő jogvitákat. 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 honlapon találhatnak az érdeklődők.

A szervezet 2021-ben a szokásos két alkalom, azaz a tavaszi és őszi brüsszeli ülés helyett online formában szervezte meg tagjainak összejövetelét. Azon kívül, hogy a két rendes plenáris alkalom is ilyen formában megtartásra került, egy további közgyűlésen is részt vettek a tagok, valamint webinariumokat is szervezett a hálózat titkársága különböző szakmai témákban. Az első közgyűlésre februárban került sor. A FIN-NET logo-ját a Bizottság hivatalosan megváltoztatta. A FIN NET kérésére a tagok az új logo-t saját felületeiken is megjelenítették. A februári találkozón bemutatásra került a 2020/1828 irányelv a fogyasztók kollektív érdekeinek védelmére irányuló képviseleti keresetekről. Az irányelv célja annak biztosítása, hogy a jogsértés megszüntetésére irányuló intézkedések és a jogorvoslati intézkedések meghozatala iránti képviseleti keresetekre vonatkozóan uniós és nemzeti szinten a fogyasztók rendelkezésére álljon legalább egy, hatékony és eredményes eljárási mechanizmus valamennyi tagállamban. A jogalkotók reményei szerint ezzel megnő a kereskedők hajlandósága arra, hogy alternatív vitarendezés keretei között lezárják jogvitáikat. Kihangsúlyozandó, hogy ez az irányelv jelentősen eltér az amerikai „class action”-tól. Mivel mind a bírósági eljárások, mind a közigazgatási eljárások hatékonyan és eredményesen

szolgálhatják a fogyasztók kollektív érdekeinek védelmét, a tagállamok mérlegelési jogkörébe tartozik eldönteni, hogy egy képviseleti kereset bírósági eljárás, közigazgatási eljárás, vagy mindkettő formájában indítható legyen-e, a vonatkozó jogterületől vagy az érintett gazdasági ágazattól függően. Az Irányelvvel kapcsolatban felmerült egy Európai Ombudsman létrehozásának a kérdése is a határokon átnyúló képviseleti keresetek vonatkozásában, melyről a Bizottság legkésőbb 2028. június 26-ig dönt. A másik nagy témakör az Európai Bizottság 2020. szeptemberében elfogadott új digitális pénzügyi csomagja volt, mellyel a Bizottság elő kívánja segíteni az EU pénzügyi szektorának digitális transzformációját.

A második online plenáris találkozóra áprilisban került sor, amelynek központi témája a közösségi finanszírozásról (crowd funding) szóló rendelet volt, melynek célja az új finanszírozási forrásokhoz való könnyebb hozzájutás elősegítése. A szabályozás célja a különböző nemzeti szabályok helyett az egységes, közösségi szabályok bevezetése. A szabályozás nem fedile a közösségi finanszírozás teljes területét, fajtáit, így nem terjed ki például az adomány alapú közösségi finanszírozásra. Kiterjed azonban a befektetési és hitelezési típusú közösségi finanszírozásra. A rendelet közös befektető- és fogyasztóvédelmi szabályokat fogalmaz meg, melyet 2020. novemberében fogadtak el, az alkalmazására pedig 2021 novemberéig kaptak haladékot a tagállamok. A másik nagy témakör az EU azonnali fizetések lehetővé tételét elősegítő javaslata volt: az Európai Unió is szeretne egy egységes azonnali fizetési rendszert bevezetni, mely határon átnyúló azonnali fizetéseket is lehetővé tenne majd, mely eszközzel a kártyahasználat vagy a készpénzhasználat melletti alternatívát nyújtana a fogyasztók számára.

Az őszi plenáris találkozó novemberben szintén online formában volt megtartva, melyen tájékoztatták a tagokat arról, hogy a FIN-NET hálózat rákerült az európai tájékoztatási térképre: https://european-union.europa.eu/contact-eu/meet-us_en. A fogyasztók ezen a térképen tájékozódva könnyebben találhatnak rá a FIN-NET hálózat tagjaira. Az ülés két legfontosabb témaköre az Európai Bankszövetség (EBA) által kidolgozott két ajánlás volt: az egyik a *Hitelnyújtásra és a Hitelmonitorozásra vonatkozó iránymutatások*, a másik pedig az *Iránymutatások a panaszok kezeléséről az értékpapíragazat (ESMA) és a bankszektor (EBH) számára*.

A tapasztalatcsere elősegíti a Testület munkáját és elővetíti a fokozatos digitalizáció irányát a pénzügyi szektorban, melyhez folyamatosan alkalmazkodás szükséges, és amelynek fontos része a határon tányúló jogviták esetén a tagokkal való nemzetközi együttműködés. A Testület előtt indult határon átnyúló, úgynevezett FIN-NET ügyekkel kapcsolatos tapasztalatok a IV. fejezetben olvashatók.

A Bizottsághoz a 2016. évben lejelentett, az Európai Parlament és a Tanács 2013/11/EU Irányelve (2013. május 21.) a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (fogyasztói alternatív vitarendezési irányelv, AVR) irányelvnek megfelelő európai alternatív vitarendezési fórumok népes találkozója. Az AVR Assembly 2018. júniusában került először megrendezésre Brüsszelben, melyen a Testület is részt vett. A második konferencia 2021. szeptemberében a pandémiára tekintettel online formában került megtartásra. A megbeszélések középpontjában két éve és most is az AVR Irányelv és az OVR rendelet múltjának tapasztalatai, jelenének és jövőjének kérdései álltak. A két napig tartó konferencia célja most is az volt, hogy megismerjék egymást a különböző alternatív vitarendezési fórumok tagjai, tanulmányozzák a különböző vitarendezési megoldásokat, tapasztalatokat cseréljenek, és közösen gondolkodjanak azon, hogyan lehetne még hatékonyabbá és professzionálisabbá tenni tevékenységüket a mai, egyre inkább online világban. A különböző alternatív vitarendezési módszerek bemutatásán kívül megvitatásra került azok sokfélesége, ország specifikus jellemzői. Fontosnak tartja a Bizottság is a digitalizációt, és a hatékonyság érdekében a mesterséges intelligencia bevonását az eljárások folyamatába a hatékonyság növelése érdekében. Azonban tudják azt is, hogy a vitarendezés emberi oldala meg kell, hogy maradjon, sok fogyasztó szeretné valóságos, létező emberekkel megoldani a problémáit. A két nap tanulsága leginkább az volt, hogy az alternatív vitarendezés hatékonyságának biztosítása érdekében nem kerülhetők meg a 21. század technológiai vívmányai.

A fogyasztóknak jobban kellene bízniuk az alternatív vitarendezésben és többet kellene használniuk azt. A digitalizáció a hatékonyság kulcsa, melynek első szintje az online eljárás, második szint a mesterséges intelligencia alkalmazása. Kiemelten fontos az eljárások egyszerűségének és átláthatóságának biztosítása. A mai világban a fórumok eljárásának alkalmassá kell válniuk arra, hogy az eljárásban részt vevő felek a mobiltelefonjaikon keresztül is részt vehessenek az eljárásban, kérelmeket és egyéb dokumentumokat nyújtsanak be, folyamatosan figyelemmel kísérve az ügy állását. Természetesen mindezeket a hagyományos kapcsolattartási módszerek megtartása mellett kell biztosítani. Ehhez azonban szükséges

a megfelelő infrastruktúra kialakítása, hogy ezek magvalósíthatók legyenek, például, hogy a kérelmek egyszerűen, online módon benyújthatók legyenek és a teljes eljárás követhető legyen mindkét fél számára.

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). 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 2021. tavaszán és őszén online formában tartotta a tagok találkozásának teret adó éves konferenciáját, melyre a Testület is meghívást kapott és amelyen részt is vett. A hálózat titkársága által szervezett szakmai webinariumok rendszeres résztvevője is volt. A Testület a 2021. évben is rendszeresen hozzájárult az INFO Network Titkársága által havonta készített hírlevélhez, mely a tagokra vonatkozó újdonságokról, változásokról, történésekről számol be. Egyedi megkeresésekre is válaszolt, mely megkeresések más tagok által kezdeményezetten valamely szakmai és/vagy eljárási kérdésre, témára vonatkoznak, illetve kíváncsiak voltak az ezekkel kapcsolatos magyar gyakorlatra. Augusztusban a Titkárság által kiküldött, a tagok tevékenységére vonatkozó részletes kérdőív megválaszolásában is közreműködött.

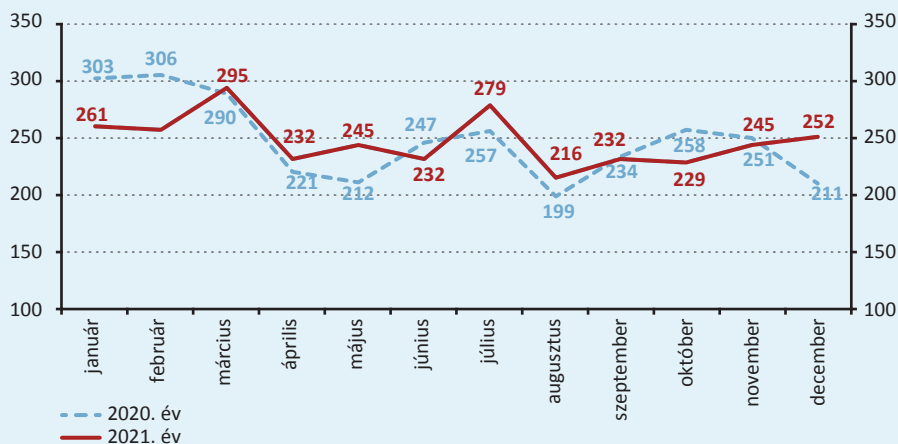
II. Eljárások, eredmények

1. AZ ÁLTALÁNOS ÜGYEK SZÁMOKBAN

2021. január 1. napján 531 általános, azaz belföldi békéltetési, méltányossági, határon átnyúló és online vitarendezési platformon keresztül bonyolított ügy volt folyamatban*, 2.976 új kérelem érkezett, így összesen 3.507 ügy kezelésére került sor.

A beérkezett kérelmek számára egész évben hatással voltak a veszélyhelyzeti intézkedések. A pandémia miatt a Testület az egészségügyi krízis súlyosságához alkalmazkodva alakította eljárásait. A járvány harmadik hullámában március 8-tól belépési tilalom volt érvényben a jegybank azon épületeibe, melyekben ügyfélforgalom zajlott. A folyamatban volt eljárások írásban folytak tovább, az ezt követően közzétett kormányrendelet alapján később azok az ügyek is, amelyeknél a kérelmező ehhez hozzájárult. Ha kérelmező ügy döntött, hogy mégis meghallgatást szeretne és nem járult hozzá az eljárás írásbeli folytatásához, az eljárás szünetelt, és ez az időszak nem számított bele az eljárási időbe. Május 31-től ismételt személyes meghallgatások tartásával tárgyalta a pénzügyi fogyasztói jogvitákat.

4. ábra
Beérkezett kérelmek száma havi bontásban
(db)



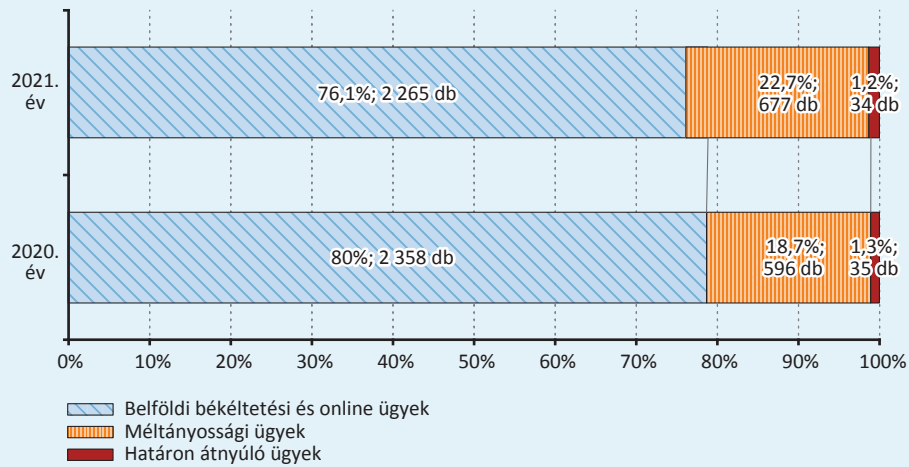
A beérkezett általános ügyek megoszlása ügytípusonként a következő volt:

- 2.262 belföldi békéltetési ügy
- 3 online vitarendezési platformon (OVR) érkezett ügy
- 677 méltányossági ügy
- 34 határon átnyúló ügy

* A folyamatban lévő ügyek száma az előző évi jelentéshez képest 1 üggyel kevesebb, melynek oka ügyösszevonás volt.

5. ábra
Beérkezett kérelmek ügýttípus szerint

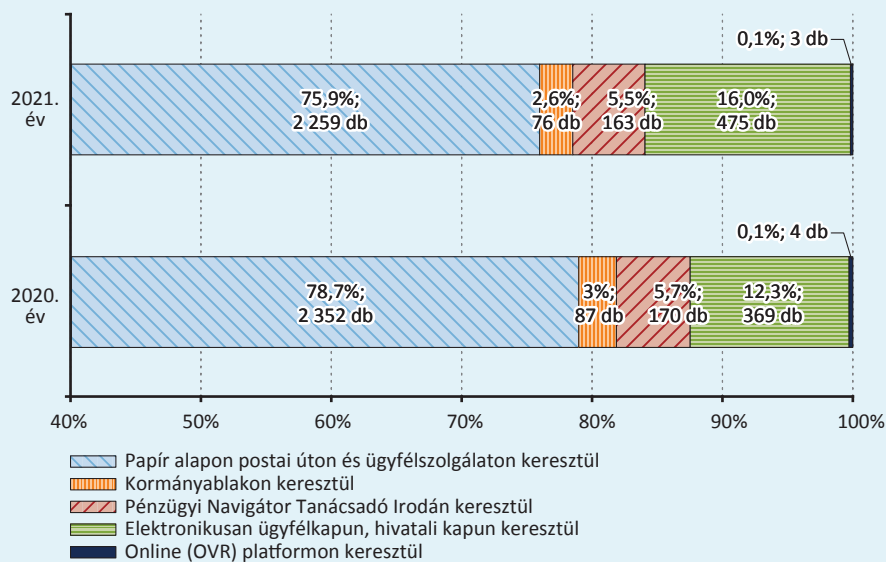
(db)



2. A KÉRELMEK BENYÚJTÁSÁNAK MÓDJA

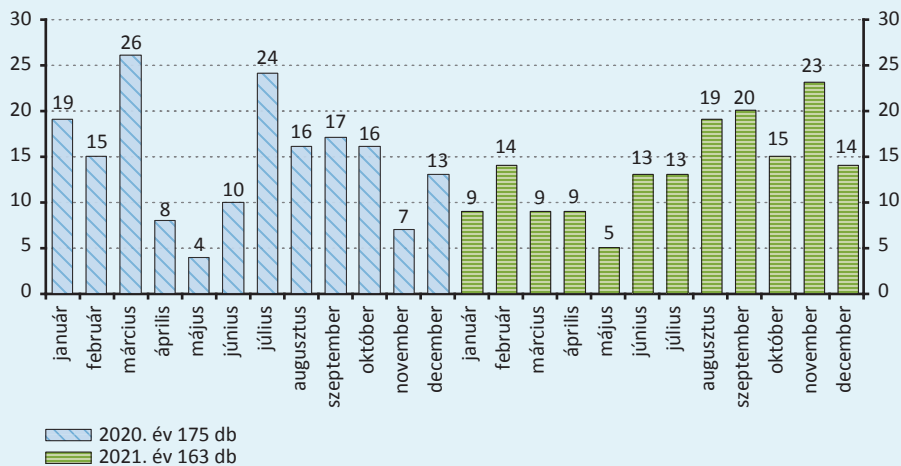
A járvány egyik érzékelhető hatása volt, hogy egyre több kérelmező élt az elektronikus kérelembenyújtás lehetőségével. Jelentősen nőtt azoknak a kérelmeknek a száma, melyeket ÁNYK nyomtatványon és ügyfélkapun vagy meghatalmazott útján hivatali kapun keresztül elektronikusan juttattak el a Testülethez. A legtöbb kérelem azonban továbbra is postai úton érkezett vagy személyesen került leadásra az MNB Krisztina körúti Ügyfélszolgálatán.

6. ábra
A kérelmek benyújtásának módja



A pandémia következtében és a korlátozások hatásaként a Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózat szakértőinek a segítségét kevesebben vették igénybe, és a kormányablakokon keresztül is kevesebben kérték kérelmük továbbítását.

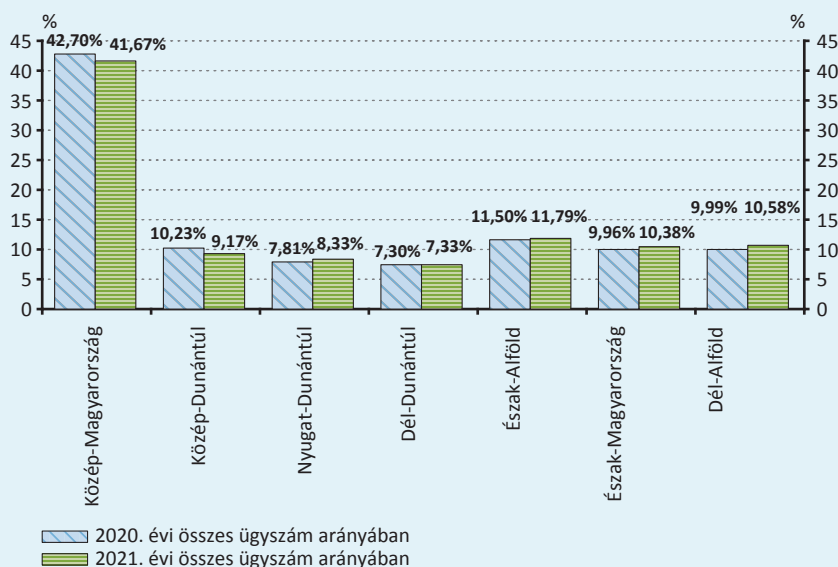
7. ábra
Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodák által előkészített kérelmek
(db)



3. A KÉRELMEZŐK LAKÓHELY SZERINTI MEGOSZLÁSA

Évek óta változatlan, hogy a legnagyobb arányban a Budapesten és Pest megyében élők fordultak a Testülethez megoldást keresve a pénzügyi fogyasztói jogvitájukra. Az összes kérelmezőhöz viszonyított arányuk az előző évi 42,4 százalékról 41,6 százalékra csökkent, emellett a Közép-dunántúli régióban történt még csökkenés.

8. ábra
Beérkezett kérelmek megoszlási aránya a kérelmezők lakóhelye szerint régióként



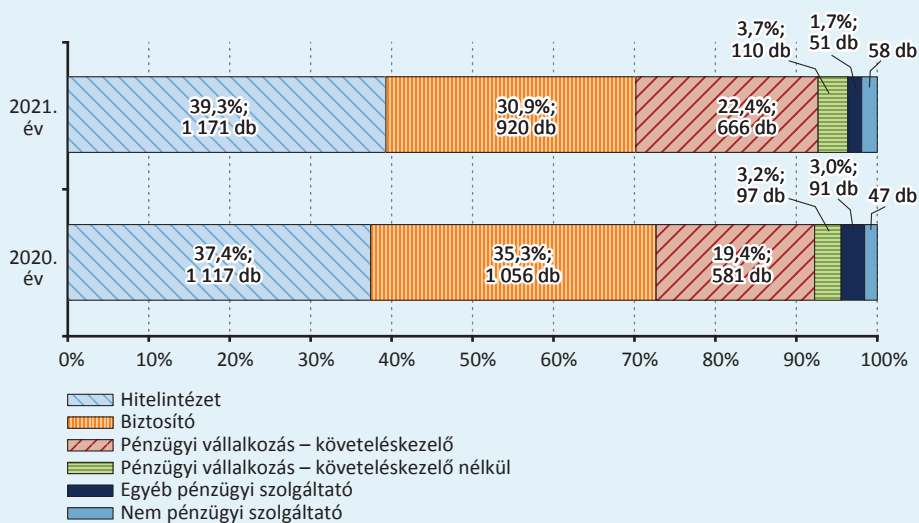
A Budapesten és Pest megyében lakóhellyel rendelkező kérelmezők által benyújtott kérelmek aránya a Testület megalakulása óta minden évben meghaladta a KSH által számított összlakossági arányt. Ebben az évben a Békés és Komárom Esztergom megye területén élők esetén is ez volt tapasztalható.

Beérkezett kérelmek a kérelmezők lakóhelye szerint	2020. év		2021. év		Összlakosság aránya KSH adat
	Ügyszám	Összes ügyszám arányában	Ügyszám (db)	Összes ügyszám arányában	
Bács-Kiskun	96	3,23%	97	3,26%	5,14%
Baranya	90	3,02%	96	3,23%	3,67%
Békés	95	3,19%	105	3,53%	3,36%
Borsod-Abaúj-Zemplén	143	4,81%	169	5,68%	6,50%
Budapest	791	26,58%	766	25,74%	17,72%
Csongrád-Csanád	103	3,46%	113	3,80%	4,07%
Fejér	114	3,83%	97	3,26%	4,30%
Győr-Moson-Sopron	106	3,56%	101	3,39%	4,92%
Hajdú-Bihar	187	6,28%	161	5,41%	5,41%
Heves	91	3,06%	83	2,79%	3,00%
Jász-Nagykun-Szolnok	75	2,52%	78	2,62%	3,74%
Komárom-Esztergom	65	2,18%	97	3,26%	3,08%
Nógrád	59	1,98%	57	1,92%	1,93%
Pest	477	16,03%	474	15,93%	13,46%
Somogy	60	2,02%	72	2,42%	3,09%
Szabolcs-Szatmár-Bereg	119	4,00%	112	3,76%	5,60%
Tolna	58	1,95%	50	1,68%	2,19%
Vas	56	1,88%	74	2,49%	2,61%
Veszprém	96	3,23%	79	2,65%	3,51%
Zala	91	3,06%	73	2,45%	2,72%
Külföldi	17	0,57%	22	0,74%	
Ügyek összesen	2 989	100%	2 976	100%	100%

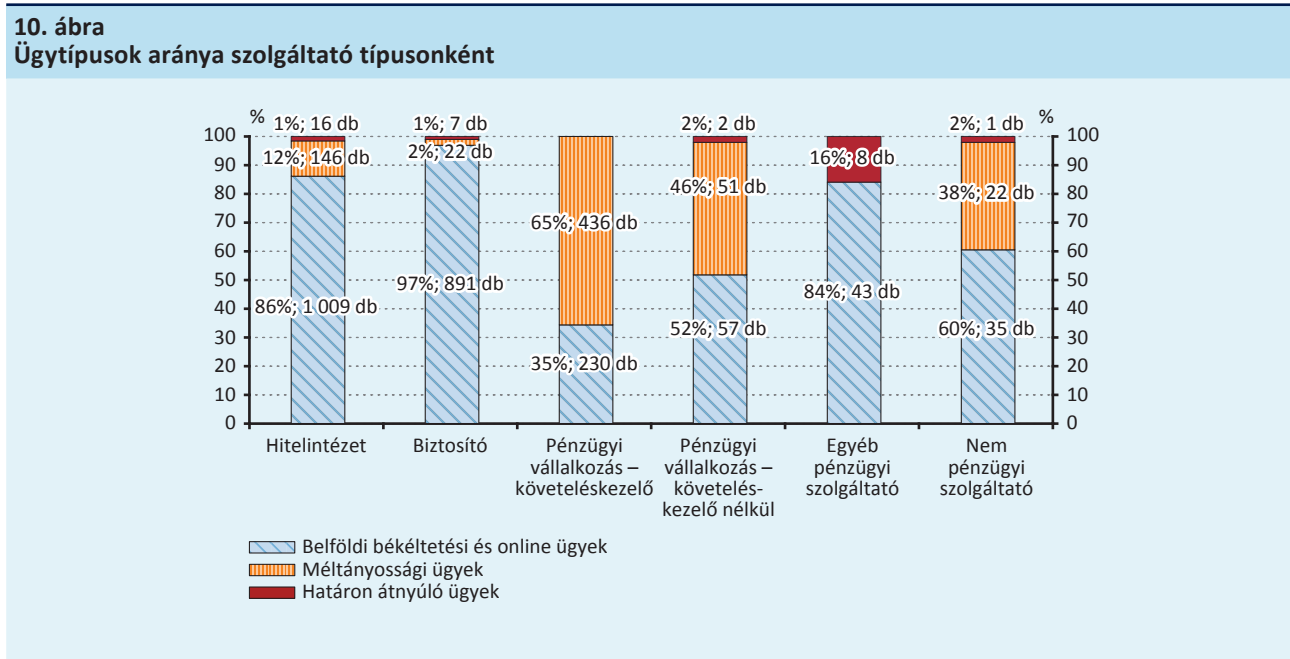
4. A FOGYASZTÓI JOGVITÁKBAN ÉRINTETT SZOLGÁLTATÓK

A legnagyobb számban a hitelintézetek és a biztosítók ügyfelei fordultak a Testülethez. A biztosítókkal kapcsolatos ügyek aránya csökkent, a hitelintézetekkel és a követeléskezelőkkel kapcsolatos ügyek aránya növekedett.

9. ábra
A pénzügyi szolgáltatók típusai a kérelmekben

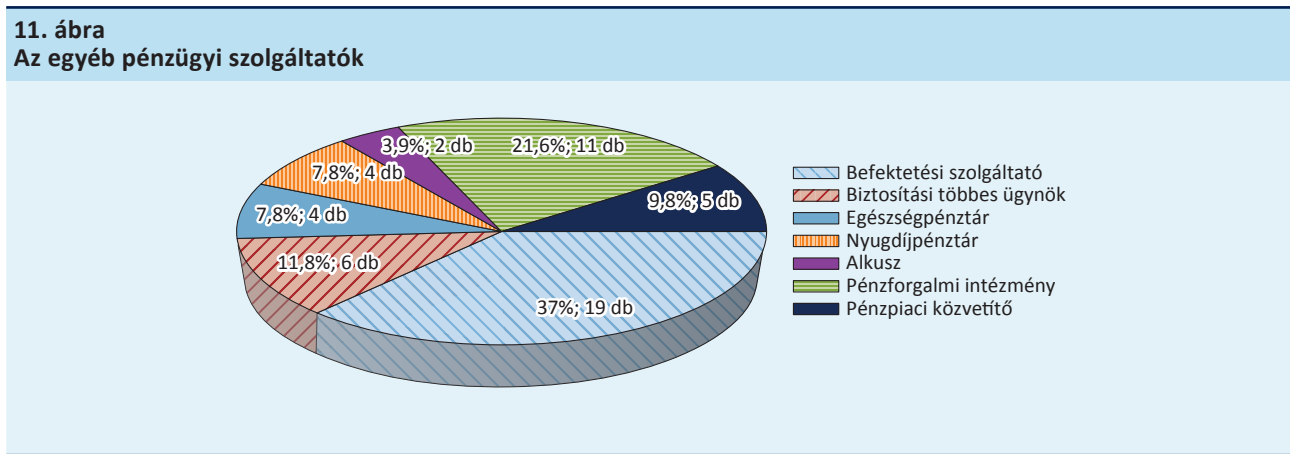


Az egyes szolgáltatók az egyes ügýtípusok vonatkozásában az alábbiak szerint voltak érintettek:



A pénzügyi szolgáltatásokhoz kapcsolódó méltányossági ügyek legnagyobb számban és arányban a követeléskezelőkkel szemben indultak.

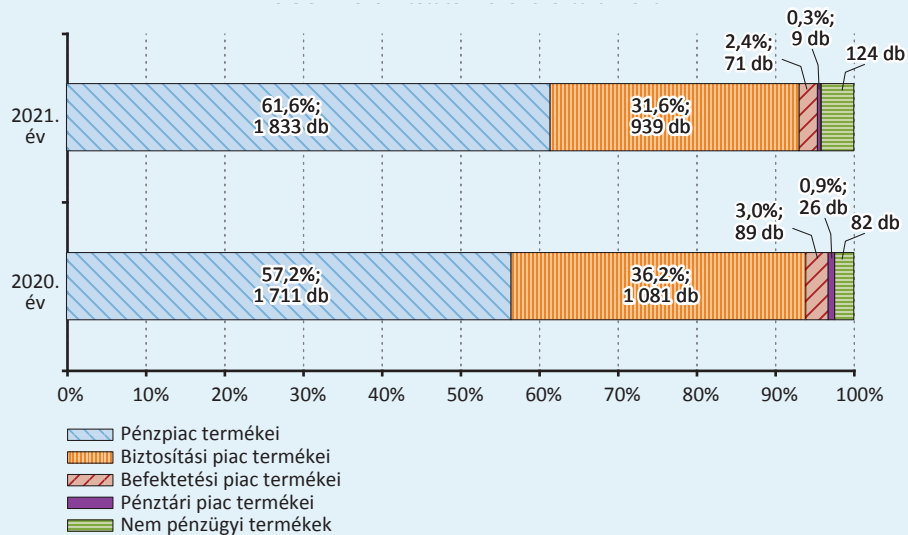
Az „egyéb” pénzügyi szolgáltatói kategóriába a befektetési szolgáltatók, a biztosítási többes ügynökök, egészség- és nyugdíjpénztárak, alkuszok, a pénzforgalmi intézmények, valamint a pénzügyi közvetítők ügyei tartoznak.



5. KÉRELEMMEL ÉRINTETT TERMÉKEK

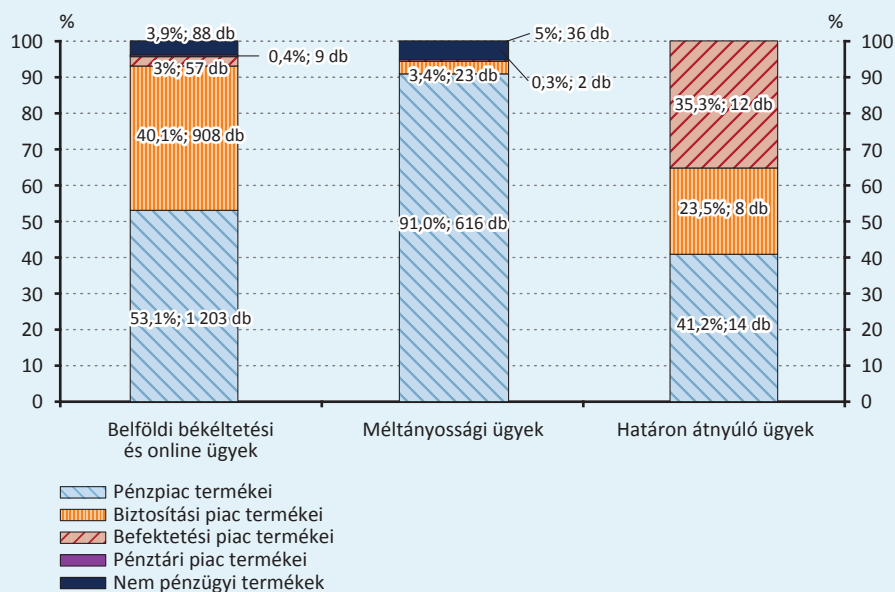
A korábbi évekhez hasonlóan, a legtöbb kérelem a pénzügyi termékeket (1.833 ügy) és a biztosítási piac termékeit (939 ügy) érintette. Az előző évhez képest egyedül a pénzügyi termékekkel kapcsolatos kérelmek száma és aránya emelkedett, a többi csökkenést mutat.

12. ábra
A kérelemmel érintett termékek szektoronként



A kérelemmel érintett termékek ügytípusonkénti megoszlása terén az idei évben a tavalyi évhez képest nem történt érdemi változás.

13. ábra
A kérelemmel érintett termékek ügytípusonként

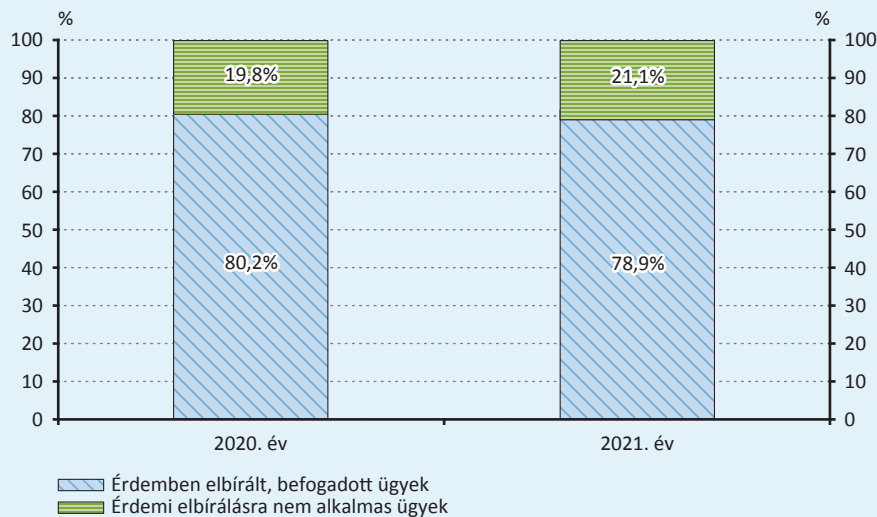


6. A BEFOGADÁSI ARÁNY ALAKULÁSA

A beérkezett kérelmek 78,9 százaléka volt befogadható. Ez az arány a Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózat közreműködésével készült kérelmeknél 90,5 százalék, az ügyfél- és hivatali kapun érkezeteknél 80,9 százalék, a kormányablakok által átvett kérelmeknél 72,3 százalék, az online vitarendezési platformon keresztül érkezett ügyek esetén 66,7 százalék volt.

14. ábra

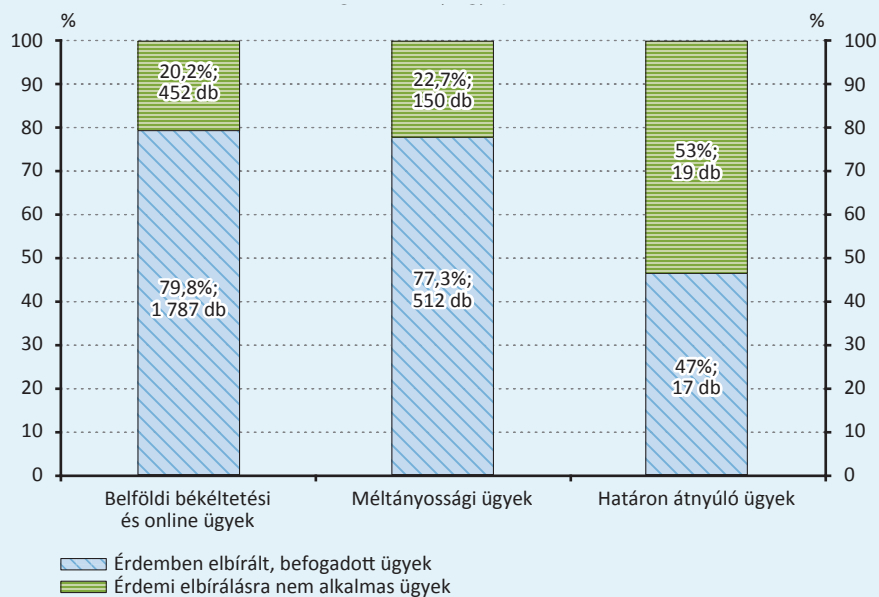
A befogadási arány az általános ügyekben



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

15. ábra

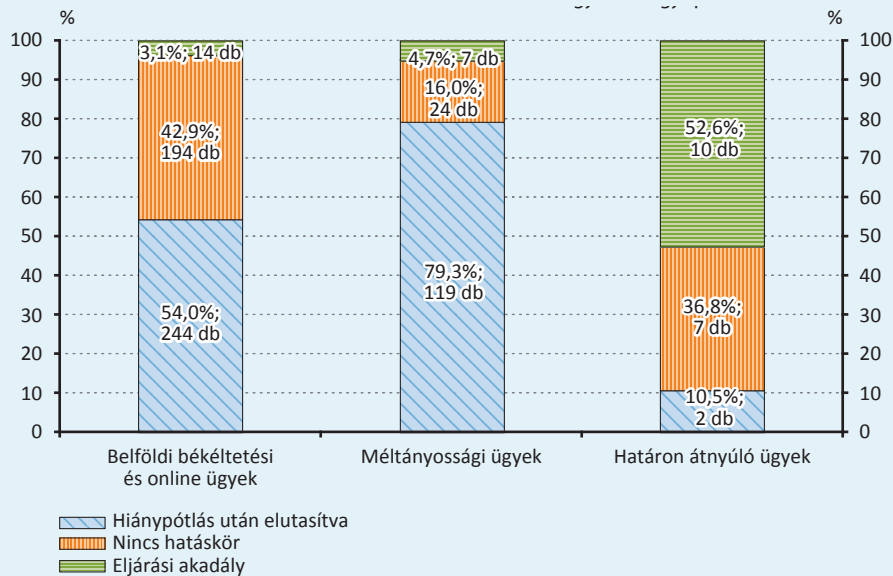
A befogadási arány ügytípusonként



7. AZ ÉRDEMI ELBÍRÁLÁSRA NEM ALKALMAS ÜGYEK

A Testület az év során 2.937 ügyet zárt le, melyből 621 ügyet nem tudott érdemi elbírálásra befogadni. Az elutasítás okai között változatlanul a legmagasabb a hiánypótlás nem teljesítése miatti elutasítások száma, ez az összes általános eljárásban elutasított ügy 54 százalékát, méltányossági ügyeknél 79,3 százalékát volt. A határon átnyúló ügyek esetén a szolgáltatói alávetés hiánya eljárási akadállyal minősül, ezért nem lehet az ilyen ügyeket érdemben vizsgálni.

16. ábra
Elutasítási okok az érdemi elbírálásra nem alkalmas ügyeknél ügytípusonként



Az általános ügyek közül 253 esetben nem érkezett válasz a hiánypótlási felhívásra, ezért ezek az eljárások megszüntetésre kerültek. A hiánypótlásra érkezett válaszok alapján 112 ügy nem volt alkalmas az érdemi ügyintézésre, részben mert a kérelmezők a Testület előtti eljárás megindítása előtt vitájukat nem próbálták meg rendezni a szolgáltatóval, vagyis nem volt megelőző panasz eljárás és ezért nem válaszoltak a hiánypótlási felhívásra sem.

Hiánypótlási felhívás nem, vagy hiányos teljesítése	2021.év
Időszakban befogadás nélkül lezárt ügyek	621
- ebből hiánypótlás után elutasítva	365
Elutasítás okai:	
HP felhívásra válaszolt, ebből	112
- megegyezett a szolgáltatóval	3
- nem alkalmas a befogadásra	58
- nem igazolta a panaszt	51
HP felhívásra nem válaszolt, ebből	253
- megegyezett a szolgáltatóval	3
- nem volt panasz eljárás	42
- egyéb okból	8
- az ok nem ismert	200

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

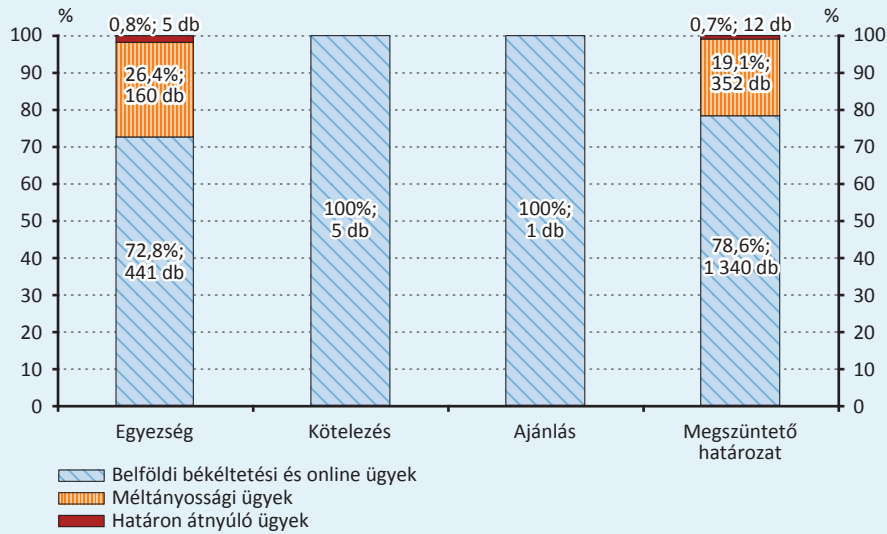
Érdemi elbírálás nélkül lezárt ügyek lezárási okok szerint		Ügyszám	Arány
1.	Eljárási akadály miatti lezárási okok, ebből:	31	4,99%
1.1	a fogyasztó a kérelem benyújtását megelőzően nem kísérelte meg a vitás ügy rendezését vagy eredménytelenül méltányossági kérelemmel élt (102. § (1) bek.)	5	0,81%
1.2	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	10	1,61%
1.2.2	b) közvetítői eljárást indítottak (107. § ab pont), vagy	0	0,00%
1.2.3	c) per van folyamatban vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak (107. § ac) pont)	1	0,16%
1.3	a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránti ügyben fizetési meghagyás kibocsátására került sor (107. § b)	5	0,81%
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.)	10	1,61%
2.	az ügy nem minősül fogyasztói jogvitának, illetve, ha a Pénzügyi Békéltető Testület egyéb okból nem rendelkezik hatáskörrel a vita elbírálására (107. § d)	225	36,23%
3.	a kérelmező a 104. § (5) bekezdésében meghatározott hiánypótlási felhívást – az erre nyitva álló határidőben – nem teljesítette (107. § e)	365	58,78%
	Összesen	621	100,00%

8. AZ ÉRDEMI ELBÍRÁLÁST KÖVETŐEN LEZÁRT ÜGYEK EREDMÉNYEI

A befogadott és érdemben elbírált ügyek száma 2.316 volt, ebből 606 ügy egyezséggel zárult, öt kötelezés és egy ajánlás született.

Érdemi elbírálást követően lezárt általános ügyek eredménye		
Lezárt ügyek eredménye	Ügyszám (db)	Arány
Egyezség	606	26,17%
Kötelezés	5	0,22%
Ajánlás	1	0,04%
Megszüntető határozat	1 704	73,58%
Összesen	2 316	100,00%

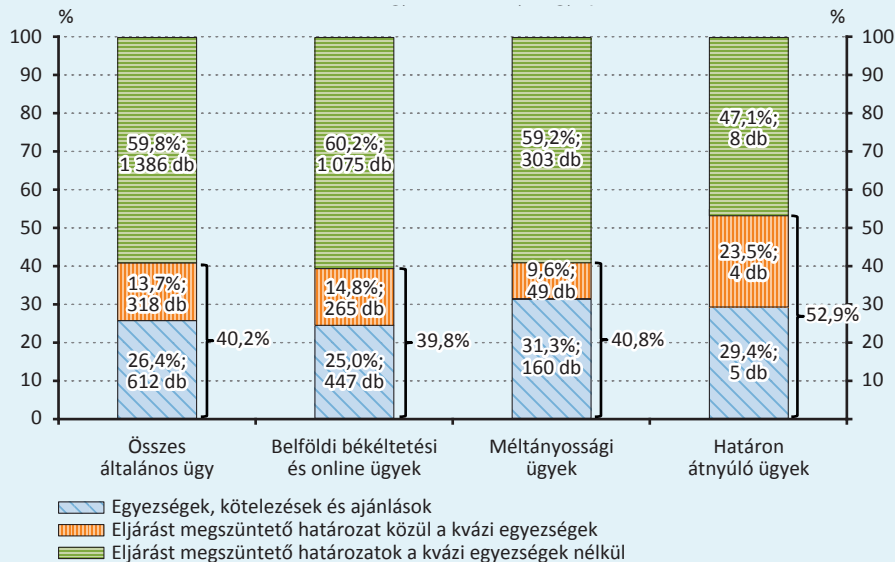
17. ábra
Ügýtípusok aránya a határozatoknál



Eljáráson kívüli (kvázi) egyezségek és a Testület által jóváhagyott egyezségek

A határon átnyúló ügyek esetén volt a legmagasabb a megkötött egyezségek aránya. A határon átnyúló ügyek 52,9 százaléka, a belföldi békéltetési és online ügyek 39,8 százaléka, a méltányossági ügyek 40,9,6 százaléka a kérelmezők számára kedvező eredménnyel zárult, ideértve a Testület által jóváhagyott egyezségi határozatokon túl a formailag megszüntetéssel végződő, de a felek között az eljáráson kívüli megállapodást jelentő ügyeket is.

18. ábra
Érdemben elbírált ügyek eredménye ügýtípusonként



507 ügyben vált esedékessé, hogy a pénzügyi szolgáltatók az egyezségben foglaltak teljesítéséről vagy annak elmaradásáról az MNB törvényben rögzített visszajelzési kötelezettségüknek eleget tegyenek. Az egyezségi határozat teljesítését – felhívásra vagy anélkül – 458 esetben igazolták a pénzügyi szolgáltatók és további 5 ügyben nyilatkoztak úgy, hogy a kérelmezők mulasztása miatt nem tudtak eleget tenni az általuk vállaltaknak. A visszajelzések alapján az egyezségi határozatok 98,9 százaléka került teljesítésre. A 44 ügyben felhívás útján szerzi be a hiányzó nyilatkozatokat a Testület.

Kötelezések és ajánlások

Öt kötelező határozat és egy ajánlás született.

Az öt kötelező határozat közül négy jogszabályi alávetésen, egy önkéntes alávetésen alapult. A pénzügyi szolgáltatók által teljesített, illetve jogorvoslattal meg nem támadott ajánlásokat és kötelezéseket a Testület a honlapján közzétette. Az ajánlást és négy esetben a kötelezésben foglaltakat az érintett pénzügyi szolgáltatók maradéktalanul teljesítették. Egy esetben a pénzügyi szolgáltató a jogszabályi alávetésen alapuló kötelezéssel szemben ellentmondással élt, így a Testület az iratokat az ügyben illetékes bíróság részére megküldte. Az ajánlás és kötelező határozatokkal érintett jogviták a fizetési moratóriummal, jóvá nem hagyott fizetési műveletekkel, lakástakarék-pénztári megtakarítással és egy esetben a szerződésben foglaltak szerinti teljesítés módjával voltak kapcsolatosak.

Ajánlást hozott a Testület egy a moratóriumhoz kapcsolódó jogvitában, melyben a kérelmező nagyobb összegű előtörlesztést teljesített, ehhez a szükséges nyilatkozatot benyújtotta, és az összeget rendelkezésre is bocsátotta. A szolgáltató az összegből először a moratóriumi tartozást egyenlítette ki, a fennmaradó összeggel viszont nem csökkentette a tartozást arra hivatkozással, hogy az előtörlesztési nyilatkozat nem erre a moratóriumi tartozással csökkentett összegre vonatkozott. Ez az összeg technikai számlán maradt, és a későbbiekben felmerülő részleteket arról beszédte a szolgáltató. A kérelmező kérte, hogy az előtörlesztésként befizetett összeggel a tőketartozást csökkentse a szolgáltató a visszaigazolás szerinti értéknappal. Bár a kérelem első része megalapozatlan volt a Ptk. szerinti elszámolási sorrend miatt, azonban az értéknap kapcsán a Testület megalapozottnak találta a kérelmet, és ajánlást hozott. A Testület álláspontja szerint ugyanis önmagában az, hogy az előtörlesztésre szánt (és arra határidőben megfizetett) összeg elszámolása során a moratóriumba helyezett összegek kiegyenlítése megelőzheti a nem esedékes tőketartozás csökkentését, még nem jelenti azt, hogy a szolgáltatónak ne kellene elvégeznie a teljes összegre vonatkozó előtörlesztést akként, hogy a moratóriumba helyezett összeg kiegyenlítését követően fennmaradó összeget – az előtörlesztési díj levonását követően – fordítja a nem esedékes tőketartozásra. A pénzügyi szolgáltató teljesítette az ajánlásban foglaltakat.

A fizetési moratórium alatti tartozás megfizetése volt a központi kérdése annak a jogvitának is, amelyben a kérelmező a futamidő-hosszabbítást abból az okból sérelmezte, hogy bár 2020 szeptemberében megpróbálta kifizetni a moratóriumi tartozását, azonban ezzel kapcsolatban a pénzügyi szolgáltató nem megfelelő tájékoztatást adott neki; ugyanis – rögzített telefonbeszélgetés során – azt a felvilágosítást kapta, hogy ezt januárig nem tudja megtenni. A Testület kötelezést tartalmazó határozatában azt rögzítette, hogy figyelemmel a jogszabályi rendelkezésekre a Kérelmezőnek a moratórium időszaka alatt is lehetősége volt és van az eredeti szerződési feltételek szerint teljesíteni, illetve a moratóriumba helyezett tartozást megfizetni. Az eljárás során a pénzügyi szolgáltató is elismerte, hogy a kérelmezőnek lett volna lehetősége a moratóriumi tartozást megfizetni, így részére valóban nem megfelelő tájékoztatást nyújtott telefonon az ügyintéző. Testület határozatában kötelezte a pénzügyi szolgáltatót, hogy biztosítsa annak lehetőségét, hogy a kérelmező a 2020 szeptemberi tartozást megfizethesse, és ennek megtörténte esetén teremtsen olyan helyzetet, mintha a Kérelmező 2020. szeptemberében rendezte volna a moratóriumi tartozást, azaz az eredeti futamidőt állítsa helyre, a fennmaradó moratóriumi tartozást engedje el, és a korrigált tőketartozás alapul vételével állapítsa meg 2021. január 1. napjától kezdődően a fizetendő törlesztő-részleteket. A pénzügyi szolgáltató a kötelezésben foglaltakat teljesítette.

A jóvá nem hagyott fizetési műveletekkel összefüggésben indult az eljárás, melyben a kérelmező a bankkártyájával végrehajtott és a Kérelmező bankszámláján lekönyvelt két tranzakciót vitatta. Kérelmező a kifogásolt tranzakciókkal kapcsolatban bankkártya reklamációval élt, amelyet a pénzügyi szolgáltató elutasított arra hivatkozással, hogy a tranzakciók esetében a biztonsági hitelesítések megtörténtek. Pénzügyi szolgáltató a hitelesítő kódokat applikáción keresztül PUSH üzenetben küldte meg a kérelmező részére és a tranzakciók ezeknek a hitelesítő kódoknak az ismeretében és felhasználásával jöttek létre. Kérelmező nem vitatta, hogy a két internetes vásárlással kapcsolatos biztonsági kódot megkapta, de állította, hogy azokat nem adta meg.

A pénzforgalmi jogszabály alapján a pénzügyi szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a kifogásolt fizetési műveleteket a Kérelmező jóváhagyta. A készpénz-helyettesítő fizetési eszköz használata önmagában nem bizonyítja, hogy a Kérelmező a fizetési műveletet jóváhagyta vagy a jogszabályba foglalt kötelezettségét súlyosan gondatlanul megszegte. A Testület döntése kapcsán utalt arra is, hogy a pénzforgalmi szolgáltató mentesülésére vonatkozó szabályok kógens rendelkezések, azt sem a pénzforgalmi szolgáltató egyoldalúan meghatározott szerződési feltételei, sem a felek megállapodása nem ronthatják le. Testület álláspontja szerint a pénzügyi szolgáltató sem a fizetési művelet jóváhagyását, sem a Kérelmező súlyosan gondatlan kötelezettségszegését nem bizonyította. Utóbbi kapcsán a Testület kiemelte, hogy az eset összes körülményét értékelve lehet kétséget kizáróan és személyre szabottan megállapítani, illetve azt eldönteni, hogy valakinek a magatartása súlyos gondatlannak minősül-e, vagy sem. Az, hogy az internetes vásárlás lebonyolításához szükséges valamennyi adat rendelkezésre állt, illetve a tranzakciók ezen adatok megadásával teljesültek, nem jelentik azt, hogy a Kérelmező a hitelesítő adatok megőrzésre vonatkozó kötelezettségét súlyosan gondatlanul megszegte volna. Fentiek alapján a Testület kötelezést adott ki a kérelmező által jóvá nem hagyott és eddig meg nem térített fizetési műveletek összegének jóváírására, valamint a fizetési számla tekintetében a megterhelés előtti állapotot helyreállítására azzal, hogy a jóváírás értéknapja nem lehet későbbi, mint az a nap, amikor a jóvá nem hagyott fizetési művelet teljesítése megtörtént. Pénzügyi szolgáltató a kötelezéssel szemben ellentmondással élt.

Egy másik ügyben a kérelmező számlakivonat áttekintését követően észlelte, hogy a megelőző időszakban több alkalommal különböző, külföldi kereskedőnél történt, általa nem kezdeményezett és általa jóvá nem hagyott vásárlások történtek. Kérelmező 65 darab fizetési műveletet megtérítését kérte, valamint rendőrségi feljelentést is tett. Pénzügyi Szolgáltató a Kérelmező igényét elutasította, mivel álláspontja szerint a Kérelmező súlyosan gondatlanul megszegte a pénzforgalmi jogszabályban foglalt kötelezettségeit. A pénzforgalmi törvény alapján jelen ügyben a bizonyítási kötelezettség a pénzügyi szolgáltatót terhelte. A Testület álláspontja szerint a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz használatán túl a pénzügyi szolgáltató további értékelhető bizonyítékot nem terjesztett elő, ezért a Testület megállapította, hogy a pénzügyi szolgáltató nem bizonyította, miszerint a Kérelmező a hitelesítő adatok megőrzésére vonatkozó kötelezettségét súlyosan gondatlanul megszegte. A bankkártya jogtalan használatára vonatkozó, Kérelmezőt terhelő kötelezettség súlyosan gondatlan megszegése kapcsán a Testület részben helyt adott a pénzügyi szolgáltató érvelésének. A Testület arra az álláspontra jutott, hogy a jóváíró sms és ATM tranzakciók alapján a Kérelmező nem volt abban a helyzetben, hogy észlelje a jóvá nem hagyott fizetési műveleteket. Ugyanakkor nem vitatottan a Kérelmező rendelkezésére állt a postai úton kiküldött számlakivonat, amelyet a kérelmező csak a sikertelen bankkártyás vásárlást követően, jelentős késéssel tekintett át. Mivel a számlakivonat jogtalan terhelések tekintetében egyértelmű információt tartalmaz, ezért annak figyelmen kívül hagyása, valamint a jogosulatlan tranzakciók jelentős késedelemmel történő bejelentése – jelen ügyben vizsgált körülmények alapján – kérelmezőtől elvárható gondos magatartásnak feltűnő elhanyagolását jelentette, azaz a kérelmező súlyosan gondatlan kötelezettségszegése a bankszámlakivonat rendelkezésre állását követően megállapítható. Fentiek alapján a Testület kötelezést adott ki a kérelmező által jóvá nem hagyott és eddig meg nem térített, a kötelezésben meghatározott fizetési műveletek összegének jóváírására, valamint a fizetési számla tekintetében a megterhelés előtti állapotot helyreállítására azzal, hogy a jóváírás értéknapja nem lehet későbbi, mint az a nap, amikor a jóvá nem hagyott fizetési művelet teljesítése megtörtént. Pénzügyi szolgáltató a kötelezésben foglaltakat teljesítette.

Lakástakarékpénztári megtakarítással kapcsolatos egyik ügyben a kérelmező három megtakarítási szerződésből származó megtakarítást felhasználva szerette volna kölcsönét végtörleszteni. A kérelmező több alkalommal is megpróbálta a kifizetési, illetve végtörlesztési folyamatot elindítani, azonban ez csak közel egy év múlva vezetett eredményre. Az eljárás során a felmerült kamatok megtérítését kérte. A pénzügyi szolgáltató elismerte, hogy az ügyintézés elhúzódott, és ügyintézői hiba is történt, illetve valóban késedelmesen teljesítette a kérelmezői igényt. A Testület a kérelmező igényét jogalapjában megalapozottnak, az összegszerűség tekintetében részben megalapozottnak találta, és közel hetvenezer forint megfizetésére kötelezte az önkéntes alávétést tett pénzügyi szolgáltatót. A pénzügyi szolgáltató a kötelezésben foglaltakat teljesítette.

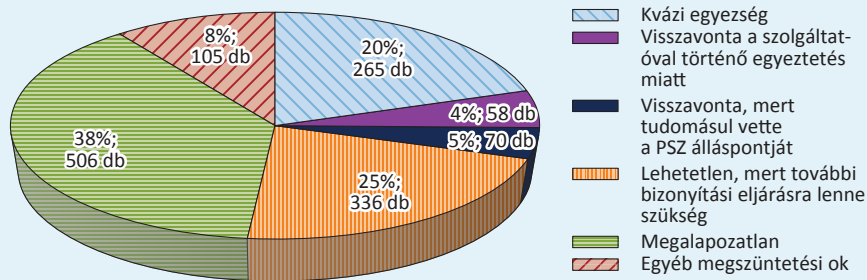
A tartozás megfizetésével kapcsolatban felmerült többletköltség megtérítése volt a vita tárgya a fogyasztó és a követeléskezelő között az alábbi ügyben. A felek között létrejött részletfizetési megállapodás szerint a teljesítés módja csekkes befizetés vagy átutalás volt. A kérelmező írásban bejelentette a szolgáltatónak, hogy lakcíme megváltozott, egyúttal kérte a szolgáltatótól, hogy a csekkeket az új lakcímére küldje meg. A szolgáltató a lakcímváltozás átvezetéséhez formanyomtatvány kitöltését kérte a kérelmezőtől és a csekkeket a kérelmező új lakcímének bejelentése ellenére régi lakcímére küldte meg. A szolgáltató a kérelmező új lakcímét nem vezette át a nyilvántartásában. Csekkek hiányában a kérelmező a részleteket új lakcímének átvezetéséig átutalással tudta csak teljesíteni, emiatt az átutalással felmerült többletköltségeinek

a megtérítésére és sérelemdíj megfizetésére kérte kötelezni a szolgáltatót. A Testület megállapította, hogy a kérelmező a részletfizetési megállapodásban vállalt értesítési kötelezettségének eleget tett, tekintettel arra, hogy a megállapodásban az adatváltozással kapcsolatos értesítés módját, tartalmi, formai követelményeit a szolgáltató nem határozta meg. A szolgáltató belső szabályzatára hivatkozva kérte kérelmezőtől formanyomtatványon az adatváltozás bejelentését, ami nem része a felek között létrejött megállapodásnak. A Testület megállapította továbbá, hogy a szolgáltató a postai csekken történő fizetési módot az új lakcíme átvezetéséig nem biztosította a kérelmezőnek, tekintettel arra, hogy kérelmező bejelentett új lakcíme, majd levelezési címe nem küldte meg a csekkeket. A postai csekk felhasználásával történő fizetési módot a kérelmező abban az esetben tudta volna gyakorolni, ha a pénzügyi szolgáltató a postai csekkeket rendelkezésére bocsátja. A fentiek miatt a Testület kötelezte a szolgáltatót, hogy a kérelmezővel megkötött részletfizetési megállapodáshoz kapcsolódóan az átutalással felmerült többletköltségeket a kérelmezőnek térítse meg. A pénzügyi szolgáltató a kötelezésben foglaltakat teljesítette.

Megszüntető határozatok

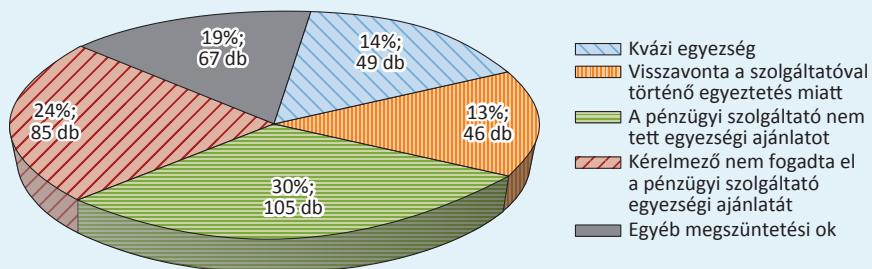
1.704 általános ügy zárult le eljárást megszünetítő határozattal. Ezek közül 318 ügyben eljáráson kívüli, úgynevezett kvázi egyezség jött létre a felek között 265 békéltetési, 49 méltányossági, és 4 határon átnyúló szolgáltatóval kapcsolatos eljárásban. A belföldi békéltetési és online ügyekben 58 esetben, méltányossági ügyekben 46 esetben az eljárás megszünetetését a felek azért kérték, mert egymással az eljáráson kívül kívántak további egyeztetést folytatni.

19. ábra
Megszüntetési okok a belföldi békéltetési és online ügyekben



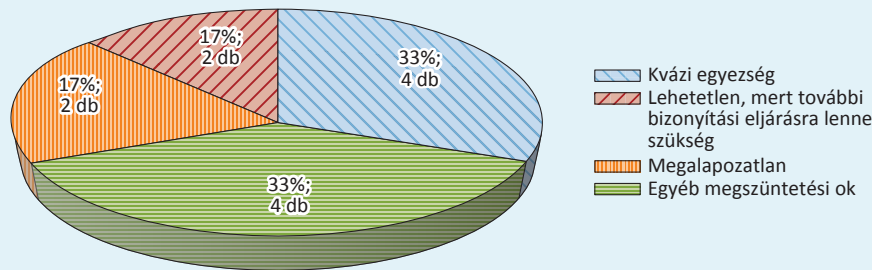
A méltányossági ügyekben lefolytatott eljárás eredményeként a megszünetítő határozatok 14 százaléka zárult kvázi egyezséggel és az eljárások 13 százalékában a felek között az egyeztetések a megoldás keresése érdekében elkezdődtek. A megszünetített eljárások 30 százalékában a szolgáltató nem tett ajánlatot a kérelmező méltányosság gyakorlására irányuló kérelmére, 24 százalékában pedig a szolgáltató által tett egyezségi ajánlatot a kérelmező nem fogadta el.

20. ábra
Megszüntetési okok a méltányossági ügyekben



A határon átnyúló ügyek esetén 4 ügyben került sor eljárásen kívüli megegyezésre, további 2 ügyben további bizonyítási eljárás szükségessége, 2 ügyben pedig megalapozatlanság miatt szüntette meg a Testület az eljárást.

21. ábra
Megszüntetési okok a határon átnyúló ügyekben

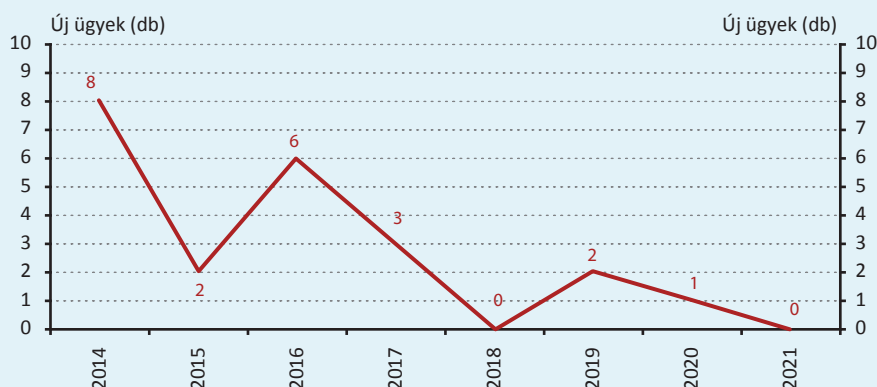


9. A HATÁROZATOK BÍRÓSÁGI MEGTÁMADÁSA

2021. január 1-jén egy per volt folyamatban, mely az év folyamán a Testület által hozott döntésnek helyt adó ítélettel lezárult.

A pernyertességgel zárult bírósági döntésben a másodfokú bíróság az elsőfokú ítéletet – a hasonló tárgyú perekben kialakult bírósági gyakorlatnak megfelelően – helybenhagyta. A másodfokú bíróság megállapította, hogy a kérelmező adataival ismeretlen személyek visszaéltek, a látszólag a kérelmező által indított fizetési művelethez szükséges informatikai jóváhagyásról az ő tudta és beleegyezése nélkül ténylegesen mások intézkedtek, így ez a jóváhagyás nem tekinthető a fizető fél általi jóváhagyásnak. A másodfokú bíróság egyebekben osztotta az elsőfokú ítéletben írtakat, hogy az adott esetben a kérelmező súlyos gondatlansága nem volt megállapítható. A jogerős bírósági döntést követően a pénzügyi szolgáltató a Testület által hozott ajánlásban foglaltakat végrehajtotta s a kérelmező részére a vitatott tranzakció összegét és annak késedelmi kamatait megtérítette.

22. ábra
Új PBT peres ügyek 2014-2021
(db)



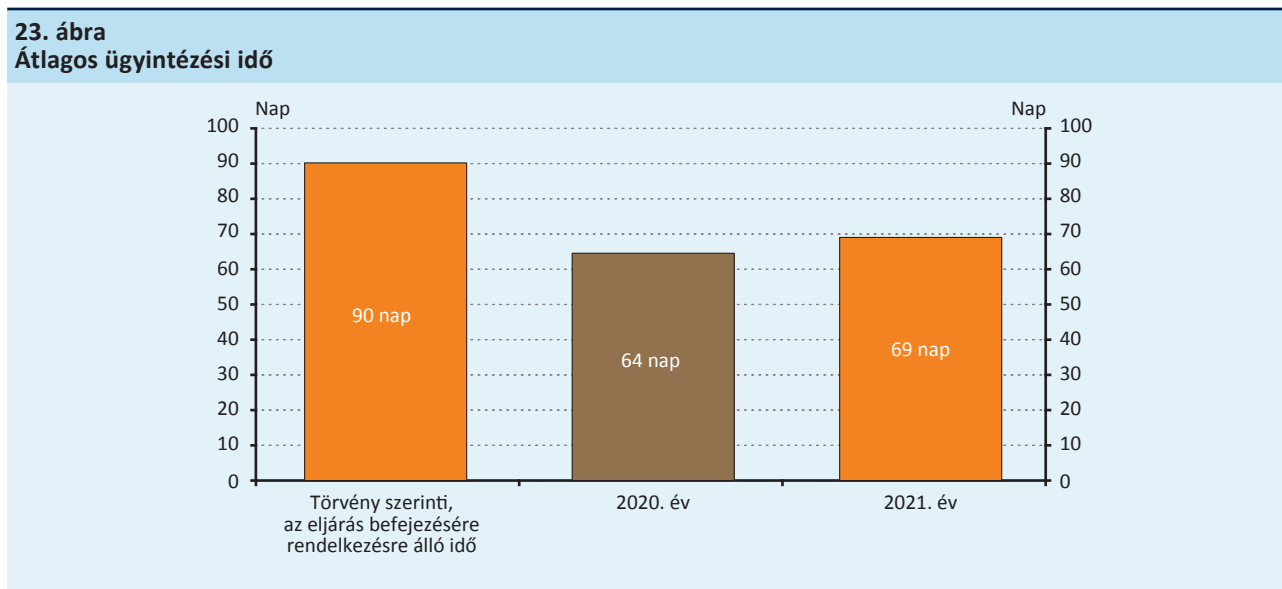
10. A MEGHALLGATÁSOK SZÁMA

Az év során 1.739 személyes meghallgatásra került sor, ebből 1.735 esetben egy tag, 4 esetben tanács járt el. 267 olyan eljárás volt, melyben a 154/2021.(III.27.) és a 160/2021. (IV.1.) kormányrendelet alapján az eljárás írásban folyt. További 151 ügyben szünetelt az eljárás abban az időszakban, amikor személyes meghallgatásokra a járványhelyzet miatt nem kerülhetett sor.

Meghallgatások száma (db)			
	Összesen	Egyes	Tanácsos
Első meghallgatás	1 384	1 381	3
Folytatólagos meghallgatás	355	354	1
Összes meghallgatás	1 739	1 735	4

11. ÁTLAGOS ÜGYINTÉZÉSI IDŐ

Az MNB törvény 112. § (5) bekezdése rendelkezik arról, hogy az eljárást annak megindítását követő kilencven napon belül be kell fejezni. Ezt a határidőt a Testület elnöke legfeljebb harminc nappal hosszabbíthatja meg. Az átlagos ügyintézési idő ebben az évben 69 nap volt, 5 nappal hosszabb, mint a megelőző évben.



12. AZ ELSZÁMOLÁSI ÉS FORINTOSÍTÁSI ÜGYEK ALAKULÁSA

Január 1-jén folyamatban lévő elszámolási ügy nem volt. Egyetlen új ügy érkezett, mely eljárás megszüntető határozattal zárult.

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

A nemperes eljárások az elszámolási ügyekben

A 2015-2021. évek között beérkezett deviza-, deviza alapú és forint hitelekkel kapcsolatos jogviták száma 2.469 db volt, ebből 2.465 ügyben az eljáró bíróságok a jogerős döntésükről már tájékoztatták a Testületet.

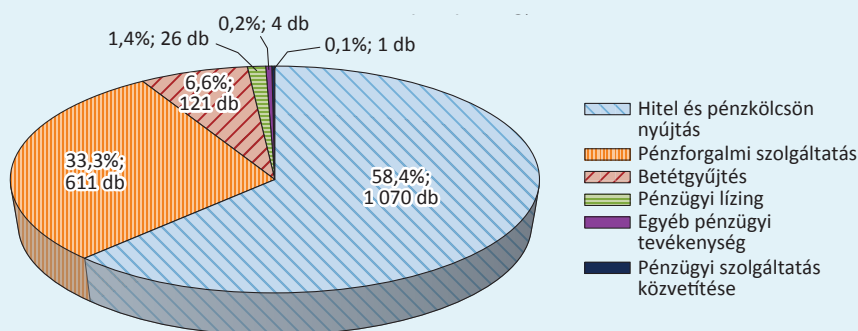
A jogerősen befejezett összes nem peres eljárás közül az illetékes nem peres bíróságok 604 ügyben érdemi vizsgálat nélkül utasították el a kérelmet. Az érdemi felülvizsgálat eredményeként hozott 1.861 jogerős végzés 82 százalékában (1520 ügyben) a bíróságok helyben hagyták a Testület határozatait, új eljárás lefolytatására 256 ügyben (13,8 %) kötelezte a bíróság a Testületet.

III. Szektoronkénti elemzés

A) A PÉNZPIACI SZOLGÁLTATÁSOKKAL KAPCSOLATOS JOGVITÁK

A legnagyobb számban a pénzügyi szektor ügyei jelentek meg a Testület előtt. A kérelmek 61,6 százaléka (1833 ügy) valamely pénzügyi szereplő szolgáltatásával kapcsolatos jogvita miatt indult. A legtöbb pénzügyi ügy hitel- és pénzkölcsön nyújtását érintette, emellett a pénzforgalmi szolgáltatások aránya is jelentős volt.

24. ábra
Beérkezett pénzügyi ügyek



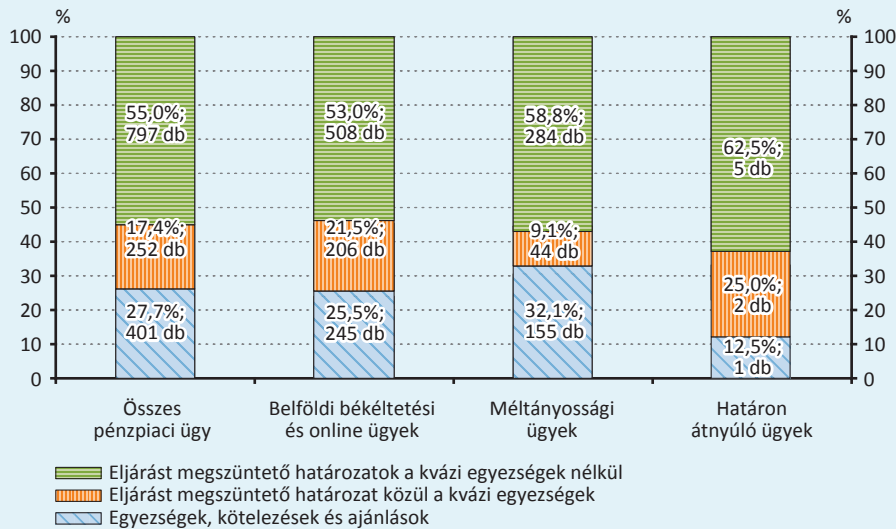
A Testület a lezárt 1833 pénzügyi ügy közül 346 ügyben a kérelem – hatáskör hiánya, eljárási akadály vagy a hiánypótlás nem teljesítése miatt – meghallgatás tűzése nélkül elutasításra került.

A befogadott 1450 kérelem 27 százalékában, 395 ügyben a felek egyezséget kötöttek. 5 ügyben kötelezés, 1 ügyben pedig ajánlás kiadására került sor. További 252 ügyben a felek között eljáráson kívül jött létre egyezség, illetve a pénzügyi szolgáltató korábbi álláspontját felülvizsgálva önként teljesítette a kérelmező teljes igényét. Ezekben az ügyekben a felek közös vagy a kérelmező egyoldalú kérelmére megszüntetésre került az eljárás, a kérelmező igénye számára mégis megnyugtató rendezést nyert.

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

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

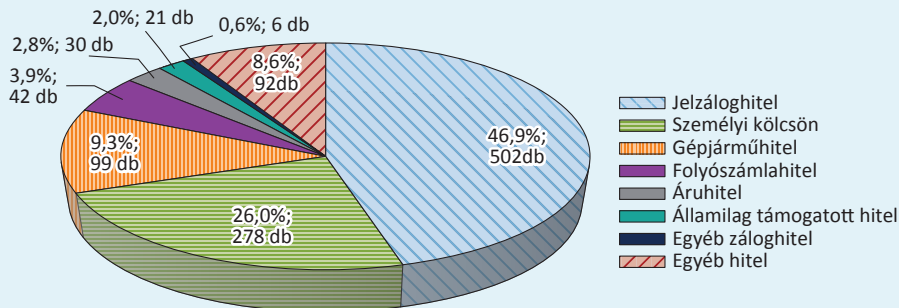
25. ábra
Lezárt pénzügyi ügyek ügytípusonként



1. HITEL- ÉS PÉNZKÖLCSÖN NYÚJTÁS

A beérkezett 1.070 hitel- és pénzkölcsönnyújtással kapcsolatos ügyek közel fele a jelzáloghitelezéssel volt kapcsolatos, emellett a személyi kölcsön és gépjárműhitel ügyek voltak a leggyakoribbak.

26. ábra
Beérkezett, hitel- és pénzkölcsönnyújtási ügyek



A Testület 1.052 hitel és pénzkölcsönnyújtással kapcsolatos általános ügyet zárt le. Az érdemben elbírált 812 ügyből a határozattal jóváhagyott egyezségek száma 240 volt, ami 30 százalékot jelent. Ezen kívül 2 kötelezés és 1 ajánlás is született. További 121 ügyben a felek eljárásán kívül megegyeztek. A kérelmezők szempontjából kedvezően alakult ügyek aránya összesen 44,8 százalékot tett ki.

1.1. Moratóriummal (fizetési haladék) kapcsolatos igények

A koronavírus világjárvány nemzetgazdaságot érintő hatásának enyhítése érdekében szükséges azonnali intézkedésekről szóló 47/2020. (III. 18.) Korm. rendelet által bevezetett fizetési moratóriummal kapcsolatos jogviták már a második évben jelentkeztek a Testület előtt. A fizetési moratórium több lépésben 2021. október 31-ig történő meghosszabbítása okán a fogyasztók szép számmal fordultak a Testülethez a szolgáltatói intézkedésekkel szembeni kifogásaikkal. Esetenként tévesen értelmezték a moratórium mibenlétét, a moratóriumi időszakra kamatmentességet feltételeztek. Ahogy a megelőző évben, úgy most is érintették a megindított eljárások a hitelkártya- és folyószámlahitel szerződéseket, áruhitel és személyi kölcsön szerződéseket, valamint a jelzálogkölcsönöket is. A fizetési moratóriummal kapcsolatos ügyek a folyószámlahitelek

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

Hitelkártya és folyószámlahitel

A moratóriumi szabályok alkalmazása során több probléma merült fel, a kérelmezők nemcsak a tartozás összegszerűségét, a felszámított kamatot sérelmezték, hanem a pontatlan, nem teljes körű tájékoztatást is, sőt annak ellenére, hogy csak az év második felében lépett hatályba a hiteltörlesztési moratóriumhoz kapcsolódó egyes szerződések elszámolási szabályairól szóló 537/2021. (IX.15.) kormányrendelet, megjelentek az átszámítással kapcsolatos ügyek is. Az egyik ügyben a kérelmező azt sérelmezte, hogy a törlesztőrészek beszedésére csoportos beszedési megbízást adott, ennek ellenére a pénzügyi szolgáltató a 2020. március havi aktuális tartozással a fizetési számláját nem terhelte meg, a tartozást nem szedte be, majd arra kamatot számolt fel. A kérelmező hivatkozott arra is, hogy számláján a szükséges összeg rendelkezésre állt, illetőleg, hogy nem tudta azt, hogy a hitelkártyákra is vonatkozik a moratórium. A szolgáltató az ügyben előadta, hogy a moratórium miatt a beszedések valóban leállításra kerültek, de erről értesítette a kérelmezőt SMS-ben, emellett a szükséges információkat a számlakivonaton is feltüntette. A kérelmező azonban nem lépett ki a moratóriumból és egyedileg (átutalással) sem rendezte a tartozást, így az moratóriumba került és a szolgáltató a szerződés szerinti kamatot felszámította. A kérelmező a Testület eljárása során a felszámított kamat felének elengedését kérte, amelyet a szolgáltató teljesített.

Másik ügyben is hivatkozott arra a kérelmező, hogy annak ellenére volt moratóriumban az ügye, hogy a számláján rendelkezésre állt a tartozás rendezéséhez szükséges összeg. Azt nem vitatta, hogy nem tett kilépő (opt-out) nyilatkozatot, azonban sérelmezte, hogy a szolgáltató nem tájékoztatta a moratóriummal kapcsolatos hátrányokról. A szolgáltató az eljárás során ismertette, hogy mikor és milyen tartalmú tájékoztató levelek kerültek megküldésre, illetve, hogy a kérelmező milyen egyéb forrásból (pl. interneten megjelent cikkekből) tudott volna tájékozódni a moratóriummal kapcsolatban. A kérelmező az eljárás során a kamat egy részének elengedését kérte, amelyre azonban a szolgáltató nem látott lehetőséget, az eljárás megszüntetésre került. Több kérelmező is sérelmezte, hogy hiába teljesített befizetést, a befizetett összeg „eltűnt”, vagy kétszer terhelt be a szolgáltató valamely tételt, illetve kétszer akarja megfizettetni a tartozást. A szolgáltatók ezekben az ügyekben részletesen, kimutatásokkal alátámasztva mutatták be az egyes befizetések elszámolását, illetve a moratóriumba helyezett tartozás alakulását, a felmerült kamatokat. A Testület előtti eljárások során így megállapítást nyert, hogy nincs szó arról, hogy a befizetések eltűntek volna vagy kétszer fizettetnének meg valamely tartozást, azonban – ahogy azt több kérelmező is megjegyezte – a kimutatások, számlakivonatok nehezen voltak áttekinthetőek. Azok megértésében segítettek a felek jelenlétével megtartott személyes meghallgatások, amelyekben a szolgáltatók részletes magyarázattal tudtak szolgálni és a felmerült kérdéseket megválaszolták.

A hitelkártya magas kamatozású pénzügyi termék, ezért szükséges a fogyasztóknak fokozott figyelemmel követni a tartozás alakulását. A Testület javasolja, hogy a fogyasztók rendszeresen ellenőrizzék hitelkártya-számlakivonataikat, vizsgálják meg a tartozás alakulását, szenteljének külön figyelmet a moratóriumi tartozásaik aktuális állásának. A fizetési haladékkal kapcsolatban mind a bankok, mind az MNB honlapján számos összefoglaló, hasznos információ jelent meg az elmúlt időszakban, javasoljuk azok áttekintését. Ha pedig bármilyen kérdés merül fel a fogyasztóban, mielőbb vegye fel a kapcsolatot bankjával.

Szeptember hónapban lépett hatályba az elszámolási szabályokról (átszámításról) szóló kormányrendelet, és a Testület előtti eljárásokban gyorsan meg is jelentek az ezzel kapcsolatos kifogások, mert az átszámítás a folyamatban lévő ügyeket is érintette. A folyamatban lévő ügyekben is figyelemmel kellett lenni arra, hogy az átszámítás és a moratórium lezárása milyen hatással van a szerződésre, valamint a fennálló tartozásra. Azt is szem előtt kellett tartani, hogy a kérelmező kérte-e és kérhette-e a moratóriumban maradást (azaz a jogszabály által meghatározott valamely kiemelt társadalmi csoportba tartozik-e), vagy a kérelmező szerződése kapcsán a moratórium 2021. október 31. napján véget ért. Nem nélkülözhetők tehát ezek az ügyek az átszámítással kapcsolatos kérdések tisztázását, hiszen ezek nemcsak a tartozás összegére, hanem a kérelmező által megkötni kívánt megállapodás feltételeire is kihatással lehetnek. Az egyik ügyben a kérelmező a felgyűlt tartozást szerette volna részletekben, alacsony kamat mellett rendezni. Az első meghallgatáson a felek egyeztették ugyan álláspontjaikat, de a bank nem látott lehetőséget az egyezségkötésre. A kérelmező kérelmére a Testület újabb meghallgatást tűzött és a második meghallgatás időpontjára már megtörtént az átszámítás, amely a tartozás jelentős (százezer

forintot meghaladó összegű) csökkenését eredményezte. A szolgáltató nem zárta ki annak a lehetőségét sem, hogy akár (a korábbi 12 hónapnál) hosszabb időre is tud részletfizetést biztosítani. A két meghallgatás között a kérelmező körülményeiben is kedvező változás történt. Kérte, hogy a szolgáltató a különböző alternatívákról (pl.: a törlesztési időszak hossza, a havi részlet összege) részletes kalkulációkat készítsen a számára és annak ismeretében dönthessen a moratóriumból történő végleges kilépéséről.

Javasolja a Testület, hogy az a fogyasztó, aki 2021. november 1. napját követően is élt a fizetési haladék lehetőségével, a kilépési nyilatkozat megtétele előtt egyeztessen bankjával annak következményeiről (pl. a tartozást meg tudja-e fizetni egyösszegben, vagy részletfizetésre van-e lehetőség). A döntés meghozatala során megfontolásra javasoljuk azt a körülményt is, hogy a hatályos jogszabályi rendelkezések alapján a moratóriumba történő újbóli belépésre, az abba való visszalépésre már nincs lehetőség.

Áruhitellel kombinált hitelkártya

Még bonyolultabb az áruhitellel kombinált hitelkártya-szerződésre vonatkozó ügyek. Az áruhitel szerződések esetében a moratórium bevezetését követően esedékessé váló részletekre terjedt ki a fizetési haladék. Amennyiben kombinált szerződéssel rendelkezik a fogyasztó, annak egyrészt az a következménye, hogy a két ügylettípus (és azok részletszabályai) elkülönülnek egymástól, másrészt – ahogy azt a tapasztalatok is mutatják – problémássá válik az ügyfelek számára a kimutatások áttekintése. Különösen igaz ez azokban az esetekben, ahol nem egy, hanem kettő, vagy akár több áruhitel is kapcsolódik ugyanahhoz a hitelkártyához, vagy ahol az egyik áruhitelre kiterjed a moratórium, a másik áruhitelre már nem, például, ha 2020. március 18. után kötötték a szerződést, illetőleg folyósították a kölcsönt. Az egyik ilyen ügyben a kérelmező sérelmezte, hogy bár a moratórium időszaka alatt folyamatosan teljesített befizetést, a pénzügyi szolgáltató a befizetéseit nem az áruhitel-tartozásra, hanem a hitelkártya-tartozásra számolta el, ezáltal a visszafizetendő összeg jelentősen emelkedett. Az eljárás során a pénzügyi szolgáltató elismerte, hogy az áruhitel-tartozásra a szerződés szerint elvárt összeghez képest, közel 30.000,-Ft-tal több befizetés történt, egyezségi ajánlatában ennek visszatérítését vállalta. A kérelmező az ajánlatot elfogadta, így a jogvitát a felek egyezséggel tudták rendezni.

Személyi kölcsön

A személyi kölcsönszerződésekkel kapcsolatban benyújtott kérelmek egyaránt vonatkoztak a felgyűlt tartozás összegével kapcsolatos kifogásokra, illetve a futamidő-hosszabbítás vitatására. Ez utóbbi probléma kapcsán az ügyek jelentős részében az képezte a vita tárgyát, hogy a futamidő miért nem csak a moratóriumban töltött idővel hosszabbodik meg. Bár ebben a kérdésben számos tájékoztató elérhető, a fogyasztók egy része számára továbbra sem egyértelmű a futamidőszámítás módszere. A futamidő-hosszabbítás nem egy egyszerű összeadásból áll. A felgyűlt moratóriumi kamattartozást a hátralévő futamidőre szét kell osztani, ennek következtében a havi törlesztőrészletnek egy része a moratóriumi kamattartozást fogja fedezni. Ez végső soron azt eredményezi, hogy a törlesztőrészlet kisebb része fordítható tőkecsökkentésre, a kevésbé csökkenő tőke miatt pedig a felszámított ügyleti kamat sem tud a korábbi mértékben csökkenni. A futamidő tehát hosszabb idővel tolódik ki, mint a moratóriumban töltött idő. Egyik ügyben a kérelmező azt sérelmezte, hogy bár három hónapig volt moratóriumban az ügye, a pénzügyi szolgáltató a futamidőt hat hónappal hosszabbította meg. A szolgáltató a válaszában, majd a meghallgatáson is részletesen ismertette a futamidő számítás menetét. A kérelmező kérte, hogy a bank tájékoztassa, hogy az eredeti futamidő visszaállítása esetén mennyivel emelkedne a törlesztőrészlet összege. A szolgáltató ezt vállalta. Egy másik ügyben a kérelmező azt sérelmezte, hogy bár tett a moratóriumból való kilépésre vonatkozó nyilatkozatot, de a kilépés után a pénzügyi szolgáltató továbbra sem szedte be a részleteket, holott ő csoportos beszédési megbízást adott. A pénzügyi szolgáltató a csoportos beszédések elmaradására tekintettel egyezségi ajánlatot tett. A felek az egyezséggel olyan helyzetet tudtak létrehozni, mintha a szerződés (a kérelmező szándékának megfelelően) moratóriummal nem lett volna érintett. Több ügyben is előfordult, hogy a fogyasztók – annak ellenére sérelmezték a csoportos beszédés elmaradását – általuk is elismerten nem tettek kilépő nyilatkozatot.

A Testület javasolja a fogyasztóknak, hogy abban az esetben is, ha csoportos beszédési megbízást adnak a részletek beszedésére, a beszédések tényleges megtörténtét minden esetben ellenőrizzék a számlakivonatokon a jövőbeni esetleges félreértések vagy hibák elkerülése érdekében.

Jelzálogkölcön

A pénzügyi szolgáltatók részéről nagyfokú kompromisszumkészség volt tapasztalható a moratóriummal kapcsolatban kialakult jogviták, sérelmes helyzetek rendezése iránt. Különösen igaz volt ez a jelzálogkölcönökre. A pozitív hozzáállás és megoldáskeresés nemcsak az egyezségi ajánlatok nagy számában mutatkozott meg, hanem tapasztalható volt a meghallgatásokon lefolytatott személyes találkozások során is. Több esetben, bár formálisan egyezség nem jött létre, a jogvita mégis rendeződött vagy azért, mert az ügyfelek számára elfogadható magyarázattal tudtak szolgálni a tartozás és a futamidő alakulása kapcsán a szolgáltatók, vagy mert kiderült, hogy valójában egy félreértés, nem pontos bankfióki tájékoztatás, vagy a kérelmező téves feltevése volt a valódi oka a jogorvoslat kérésének. A moratóriummal érintett ügýtípusok közül kétségkívül a jelzálogkölcönök alkotják a legjelentősebb csoportot, nemcsak azért, mert a fokozott megterhelést jelentő futamidő-hosszabbítás döntően ezeket a szerződéseket érintette, hanem azért is, mert ezen ügyletek mögötti biztosítékok (ingatlan fedezet, kezesség stb.) jellegükénél fogva érzékenyebbek és gyakran a fogyasztók lakhatását biztosító ingatlan a szerződések tárgya. A jelzálogkölcönök esetében az ügyek jelentős része a futamidő-hosszabbításhoz kapcsolódott. Előfordult olyan ügy, amelyben a kérelmező – általa is elismerten – egy havi részletet nem fizetett meg, amely így moratóriumba került. A pénzügyi szolgáltató az eljárás során elismerte, hogy a kérelmező már 2020. április elején moratóriumból kilépési nyilatkozatot tett, azonban annak feldolgozása késedelmesen történt meg. Az áprilisi részlet beszédése emiatt elmaradt, az érintett összeg moratóriumba került. A moratóriumra tekintettel utóbb a pénzügyi szolgáltató a futamidőt meghosszabbította. A felek egyezséggel rendezték a jogvitát, amely az elmaradt részlet megfizetése mellett a futamidő díjmentes visszaállítását eredményezte. A futamidő díjmentes visszaállítása több ügyben volt az egyezség tárgya, és az is előfordult, hogy a moratóriumi tartozás kis része (általában néhány ezer forint) is elengedésre került.

A Testület által tartott meghallgatásokon nem kötelező a kérelmezői részvétel, mégis sokkal hatékonyabb, ha a kérelmező részt vesz a meghallgatáson ezáltal lehetővé téve a közvetlen személyes egyeztetést. A moratóriummal, ezen belül is a futamidő-hosszabbítással kapcsolatos ügyek közös jellemzője, hogy a vitatott helyzet rendezése az átlagoshoz képest nagyobb mértékben igényli a kérelmezői közreműködést. A futamidő visszaállítás több esetben csak úgy lehetséges, ha a kérelmező vállalja az elmaradt részlet(ek) megfizetését, egyes esetekben az eredeti törlesztőrészletnél magasabb havi összeg teljesítését. A referenciakamathoz kötött kölcsönszerződések kapcsán problémaként jelentkezett az is, hogy a fogyasztók sok esetben azzal szembesültek, hogy a hosszabb futamidő mellett a törlesztőrészlet is magasabb a futamidő hosszabbításról szóló tájékoztató levél szerinti összegnél. Bár a vonatkozó szabályok szerint a futamidőt úgy kellett meghosszabbítani, hogy az új törlesztőrészlet ne haladja meg az eredeti szerződés szerinti törlesztőrészletet, azonban a referencia kamat változásából eredő növekedést a szolgáltatók érvényesíthetik, tehát ilyen esetben emelkedhet a törlesztőrészlet. A kérelmezők az esetek jelentős részében megértették és elfogadták a szolgáltató érvelését.

Fordultak kérelmezők a Testülethez a moratórium időszaka alatt teljesített előtörlesztés elszámolásának vitatása okán is. A fogyasztók úgy gondolták, hogy az előtörlesztést a szolgáltatónak elsődlegesen tőkecsökkentésre kell fordítania. Ezzel szemben a szolgáltatók álláspontja az volt, hogy először a moratóriumi tartozás kerül kiegyenlítésre, majd az ezt követően fennmaradó befizetést fordítják tőkecsökkentésre. Ezek a kérelmek megalapozatlanok voltak és nem vezettek a kérelmező számára pozitív eredményre egyetlen esetben sem, ugyanis a szolgáltató jogszabály szerint járt el és nem köteles a tőketartozást a kamat vagy költségtartozást megelőző sorrendben elszámolni.

1.2. Jelzáloghitel

A jelzáloghitelek közös jellemzője, hogy a pénzügyi szolgáltató ingatlanon alapított jelzálogjog fedezete mellett nyújtja azt, amely lehet szabadfelhasználású vagy célhoz kötött. Utóbbiak közül a legismertebb szerződéstípus a lakáscélú jelzálogkölcönszerződés. Jelzálogkölcön nyújtása esetén az adósok és a zálogkötelezettek személyi köre általában megegyezik, lehetőség van azonban arra is, hogy a kölcsön fedezetét adó ingatlan tulajdonosa, mint zálogkötelezett dologi adós járjon hozzá ingatlana zálogjoggal történő terheléséhez, ezzel támogatva az adós kölcsönfelvételét. A zálogjog önálló zálogjogként is alapítható. A dologi adós zálogkötelezettnek a kölcsönszerződés alapján rendszeres törlesztőrészlet fizetési kötelezettsége nincs, a kölcsönszerződésnek nem alanya, azonban, ha az adós nem tesz eleget szerződésszerűen fizetési kötelezettségének és a hitelező a fedezetet kívánja érvényesíteni, úgy tűrni köteles ingatlana értékesítését. Ennek elkerülésére a zálogkötelezettnek érdekében áll az adós teljesítésének figyelemmel kísérése. A zálogkötelezetre hátrányos helyzetet eredményezhet, amennyiben az adós fizetőképessége vagy fizetési hajlandósága nem áll fenn, esetlegesen nem együttműködő sem a hitelező pénzügyi szolgáltatóval, sem a dologi adóssal. Nincs annak akadálya, hogy a személyében

nem adós (dologi adós) zálogkötelezett a pénzügyi szolgáltatóval együttműködve keresen megoldást. Erre a hitelezők is nyitottak. Többször előfordult, hogy a zálogkötelezett azt sérelmezte, hogy a pénzügyi szolgáltató nem tájékoztatta megfelelő időben és részletességgel. A Testület eljárásában szembesült azzal, hogy a zálogkötelezett jogai korlátozottak, a kölcsönszerződés vonatkozásában saját jogán nem tehet jognyilatkozatot, a szerződés módosítását az adós bevonása nélkül nem kérheti.

A Testület előtt eljárást kezdeményező jelzáloghitelszerződést kötött adósok gyakran a pénzügyi szolgáltató által nyilvántartott tőke- és kamattartozás összegét, a késedelmi- és ügyleti kamat mértékét, a felszámított díjakat, költségeket vitatták. A fogyasztók számos esetben részletes kimutatást kértek a nyilvántartott tartozásokról és kérték a teljes tartozásnak, vagy egy részének törlését. Ritkábban képezte jogvita tárgyát a követelés jogalapjának vitatása, de előfordult, hogy a kérelmező arra hivatkozott, hogy nem kötött szerződést a pénzügyi szolgáltatóval, vagy nem olyan típusú szerződést kötött, amelyre a szolgáltató a követelését alapította. Több esetben kifogásolták a fogyasztók a szerződés szolgáltató által történt jogellenes felmondását. Ezekben az ügyekben a kérelmek a szerződés eredeti feltételekkel történő visszaállítására és a felmondás miatt felszámított kamatok, felmerült költségek törlésére vagy megtérítésére irányultak.

Érkeztek ügyek a kölcsönszerződésből fennálló tartozás részleges előtörlesztésével és végtörlesztésével (teljes előtörlesztés) kapcsolatban. A kérelmezők például azt kifogásolták, hogy a szolgáltató nem adott pontos tájékoztatást a szerződés végtörlesztéssel történő lezárásához szükséges, megfizetendő összegről, vagy hibás tartozásigazolást adott a részükre, így a szerződés lezárására nem tudott sor kerülni, amely részükre hátrányos következménnyel járt, kárt okozott (pl. többlet kamat fizetési kötelezettséget eredményezett). Több esetben a jogvita tárgyát a pénzügyi szolgáltató által az adós végtörlesztési szándékának teljesüléséhez közölt megfizetendő tartozás összege, a felszámított végtörlesztési díj mértéke, összege vagy a díj felszámításának jogalapja, továbbá a lakás-előtakarékossági szerződésből eredő megtakarítás betörlesztése képezte. Előtörlesztés teljesítése esetén is több esetben vitatták a fogyasztók az előtörlesztési díj jogalapját, összegét, valamint az előtörlesztés végrehajtását követően meghatározott hátralévő futamidő hosszát. Voltak olyan kérelmek, amelyekben a kérelmező az elő-, illetve végtörlesztés – pénzügyi szolgáltató valamely mulasztása miatti – meghíúsulása okán terjesztett elő igényt. Az esetek egy részében az eljárás megszüntetésre került, mert megállapítható volt, hogy az előtörlesztéshez/végtörlesztéshez szükséges írásbeli kérelem/igénybejelentés, az előtörlesztés értéknappjára kért tartozásigazolás benyújtásának a hiánya, vagy az elő/végtörlesztéshez szükséges teljes pénzbeli fedezet hiánya miatt, és nem a pénzügyi szolgáltató mulasztása okán híúsult meg az előtörlesztés, illetve a végtörlesztés. A felek egyezségével zárult az az ügy, amelyben a kérelmező azért fordult a Testülethez, mert bár az előtörlesztési nyilatkozat benyújtása során jelezte, hogy a törlesztőrészlet változatlanul tartása mellett futamidő-rövidítést is kér, a bank ezt nem teljesítette. A pénzügyi szolgáltató álláspontja szerint a futamidő rövidítése külön bírálathoz kötött szerződés módosítás keretében történik, szerződés módosítási díj megfizetése mellett. A kérelmező álláspontja szerint szerződéses rendelkezés biztosít számára lehetőséget arra, hogy előtörlesztés esetén a futamidő rövidítését válassza. A felek közötti jogvita a kérdéses szerződéses rendelkezés értelmezése kapcsán állt fenn. Egyezségünkben egyebek mellett megállapodtak abban, hogy a pénzügyi szolgáltató a megjelölt értéknappal elvégzi az előtörlesztést, és a futamidő-rövidítéssel kapcsolatban elkészíti a szerződés módosítást.

Jogvitát keletkeztetett az az elutasított panasz, amely szerint nem a szerződésben kikötött kedvezményes mértékű ügyleti kamatot alkalmazta a bank, továbbá a jelzálogjog törléséhez és bejegyzéséhez, a fedezet kiengedéséhez és a fedezetcsere-re való hozzájárulást megtagadta. A közelmúltban folyósított kölcsönök kapcsán több eljárásban a szerződéskötést megelőző hitelbírálat, vagy a folyósítás elhúzódnása, illetőleg valamely díj, vagy költség vonatkozásában adott tájékoztatás vélt vagy valós hiányossága miatt keletkezett kár megtérítése iránti igényt fogalmaztak meg a fogyasztók. Az elhangzott tájékoztatással kapcsolatban ismét problémát jelentett, hogy a bankfiókban szóban elhangzottak tartalmának rekonstruálására utóbb nem volt lehetőség. Több esetben a kérelmező visszavonta a kérelmét, mert a szolgáltató az igényét teljesítette.

Olyan kérelmek is benyújtásra kerültek, amelyekben a kérelmező a pénzügyi szolgáltató által megbízott értékbecslő által készített értékbecslésben foglaltakat kifogásolta és az alapján kívánt igényt érvényesíteni a pénzügyi szolgáltatóval szemben. A kérelmező sérelmezte többek között, hogy az ingatlan adásvételi szerződésben megállapodott vételár az ingatlan valós értékéhez képest túlzott volt és erre nem mutatott rá a szakértő az értékbecslésben. A bank álláspontja szerint kérelmező panasa megalapozatlan volt többek között azért, mert a független szakértő az értékbecslést a pénzügyi szolgáltató megbízásából a kérelmező által benyújtott kölcsönigényléshez kapcsolódó hitelbírálat érdekében végezte el. Rámutatott arra, hogy kérelmező a szakvélemény elkészítésénél korábban vásárolta meg az ingatlant az általa kialakított vételárért,

így a kérelmező lakásvásárlását a pénzügyi szolgáltató, vagy az általa megbízott szakértő nem befolyásolhatta. Az eljárás a kérelem megalapozatlansága okán megszüntetésre került.

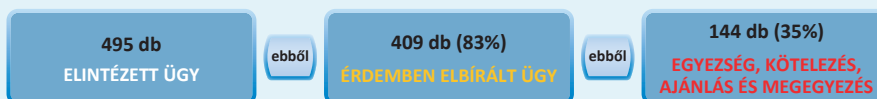
A kérelmezők néhány esetben a deviza alapú kölcsönszerződés, illetve egyes szerződési feltételek és a felmondás érvénytelenségére hivatkozva kívántak igényt érvényesíteni a pénzügyi szolgáltatókkal szemben. Azt sérelmezték, hogy a pénzügyi szolgáltatók nem nyújtottak konkrét tájékoztatást a szerződés megkötése előtt az ügylet árfolyamkockázatáról, nem mérték fel megfelelően ügyfeleik teherviselő képességét. Előfordult, hogy – tévesen – a tartozás forintra átszámításának tudták be a sérelmezett fennálló tartozás összegét. A kérelmezők jellemzően egyezségi ajánlatot is tettek a jogvita rendezése érdekében.

Az elmúlt évekhez képest csökkenő mértékben, de továbbra is megjelent a kérelmekben az az álláspont, mely szerint a törvényi elszámolásnak az árfolyamváltozás kedvezőtlen hatásának rendezésére is ki kellett volna terjednie. A kérelmeket olyan számításra alapozták, amely nincs összhangban sem a vonatkozó szerződéses, sem a jogszabályi rendelkezésekkel, így azok nem a ténylegesen fennálló tartozást mutatják.

A korábbi évekhez képest csökkent azon ügyek száma, amelyekben a kérelmezők a lakáscélú állami támogatással összefüggésben keletkezett szerződésekkel – kiegészítő kamattámogatás mellett nyújtott kölcsön, megelőlegező kölcsön (lakásépítési-, lakásvásárlási kedvezmény) – kapcsolatban kifogásolták a szolgáltatók eljárását. Amiatt alakult ki a jogvita, mert a kérelmező nem teljesítette a lakáscélú állami támogatásokról szóló 12/2001. (I. 31.) Korm. rendeletben, illetve a szerződésben foglaltakat (például az építési munkálatokat határidőben nem fejezte be, illetve ezt nem tudta igazolni, vagy a gyermekvállalás teljesítésére előírt határidő eltelt és a vállalt gyermek nem született meg). A jogszabály alapján ilyen helyzetben a szolgáltató a megelőlegezett támogatás összegét visszavonja és annak megfizetésére szólítja fel az igénybe vevőt. Az egyeztetést követően a kérelmezők több esetben visszavonták a kérelmüket vagy a felek közösen kérték az eljárás megszüntetését, melynek oka az volt, hogy – akár a Magyar Államkincstár megkeresésével – tovább kívántak egyeztetni.

A szolgáltatók törekedtek a jogviták békés rendezésére, illetve az üggyel kapcsolatos álláspontok meghallgatáson történő részletes egyeztetésére, a kérelmezők pedig jelentős számban visszavonták a kérelmet, melynek oka gyakorta volt az, hogy a Testület előtt megkezdett egyeztetést folytatni kívánták, vagy mert választ kapott a kérelmező a felmerült kérdéseire és elfogadta a pénzügyi szolgáltató álláspontját.

A 2021. évben lezárt jelzáloghitel ügyek eredménye



1.3. Személyi kölcsön

A személyi kölcsön a fogyasztók körében változatlanul kedvelt, jól átlátható, tulajdonságai ismertek. Ennek ellenére a pénzügyi szolgáltatók több intézkedése is sérelmes volt a fogyasztók számára és vitás helyzetek is keletkeztek. A kérelmezők több esetben vitatták a pénzügyi szolgáltatók által közölt tartozás összegét. Ezek az eljárások a felek közötti egyeztetést követően a kérelem visszavonásával vagy az eljárás felek közös kérelmére történő megszüntetésével zárultak, tekintettel arra, hogy a szolgáltató a megjelölt igényt teljesítette vagy a Testület eljárásán kívül kívánták folytatni a felek az egyeztetést. Nagyobb számban érkeztek kérelmek a kölcsönök végtörlesztéséhez kapcsolódóan. Több ügyben kifogásolták a kérelmezők, hogy a kölcsön végtörlesztése, vagyis a fennálló tartozás teljes megfizetése kapcsán a szolgáltató díjat számított fel, holott a rendelkezésre álló dokumentumok és az igénylés során kapott tájékoztatás alapján a végtörlesztési díj mértéke 0%. Kérték a jogosulatlanul levont végtörlesztési díj visszatérítését. Volt olyan eset, ahol panasz eljárás során a szolgáltató azt a tájékoztatást nyújtotta, hogy a Hirdetménynek megfelelő mértékű végtörlesztési díj került terhelésre, de az eljárás során felülvizsgálta álláspontját és úgy nyilatkozott, hogy a szerződés adminisztrációs hiba következtében rosszul került rögzítésre a nyilvántartásában és a tévesen terhelt végtörlesztési díj jóváírásáról intézkedett.

A fennálló tartozás részbeni előtörlesztésére vagy végtörlesztésre irányuló szándék esetén fokozott körültekintéssel javasolt eljárni. Érdemes előzetesen tájékozódni a feltételekről, így különösen a fennálló tartozás pontos összegéről és a végtörlesztési díjról. Megfontolandó információt beszerezni arról, hogy felmerül-e díj, ha igen, milyen mértékű vagy összegű. A tartozás részben vagy teljes mértékben történő kiegyenlítésére irányuló szándékot néhány nappal a fizetés tervezett napja előtt írásban be kell jelenteni a pénzügyi szolgáltatónál és igazolást kell kérni a fennálló tartozás pontos összegéről a végtörlesztés várható időpontjára vonatkozóan. Sok esetben azt sérelmezték a kérelmezők, hogy a tartozás végtörlesztése ellenére a következő havi törlesztőrészlet is levonásra került. Ezekben az esetekben a kérelmező előzetesen nem jelentette be végtörlesztési szándékát és az átutalt összeg nem volt elegendő a teljes tartozás rendezésére, így a pénzügyi szolgáltató a havi törlesztőrészletek kiegyenlítésére fordította a nagyobb összegű befizetést.

A Testület javasolja a fogyasztóknak, hogy elő- vagy végtörlesztés tervezésekor tanulmányozzák a vonatkozó szerződéses kikötéseket és előzetesen egyeztessenek a hitelt nyújtó szolgáltatójukkal az aktuális feltételekről, a követendő ügymenetről és az esetlegesen megmaradó tartozás pontos összegéről.

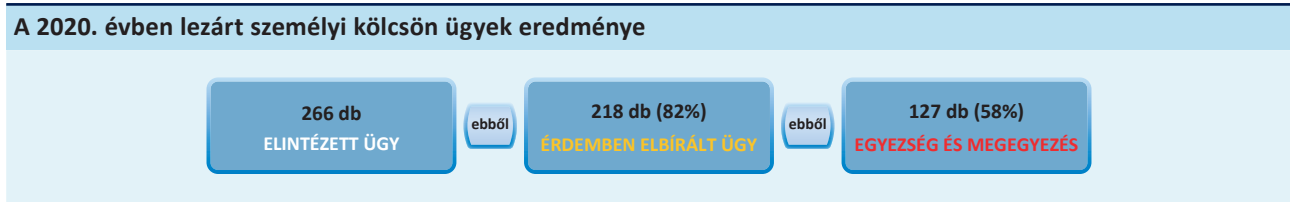
Néhány ügy a hagyatékot terhelő örökölt tartozással kapcsolatban indult a személyi kölcsönrel összefüggésben. Ezeknek az ügyeknek az örökös halála után felszámított kamatokat vitatták, de előfordult, hogy a szolgáltató által közölt teljes tartozást túlzottnak tartotta a kérelmező. Egyik ügyben a kérelmező azt sérelmezte, hogy elhunyt házastársának több személyi kölcsönszerződésből eredően nagy összegű és magas kamatozású tartozása maradt fenn, mely az elhúzódo hagyatéki eljárás miatt tovább növekedett. A kérelmező az elhalálozás időpontjában fennálló tartozás összegét visszafizette, az azt követően felszámított kamatot azonban vitatta. Ez az ügy egyezséggel zárult. A jogszabályi rendelkezések alapján az örökösök nem az elhalálozás napján fennálló követeléssel felelnek a szolgáltató felé, hanem a megfizetés napján fennálló tartozással.

Közeli hozzátartozó elhalálozása estén a hagyatéki eljárás jogerős lezárása előtt az örökös által felvett és még vissza nem fizetett kölcsönre vonatkozóan javasolt a törlesztés teljesítéséhez szükséges adatok kikérése. A pénzügyi szolgáltató a közeli hozzátartozó írásbeli kérelemre tájékoztatást nyújt a fennálló tartozás összegéről és jogcíméről, az azt alátámasztó adatokról, az esedékes havi törlesztőrészletről, a törlesztésre szolgáló számlaszámról, valamint a hátralévő futamidőről.

A személyi kölcsön speciális típusa a babaváró kölcsön, amelynek felvételére jogszabályban meghatározott személyi kör jogosult. A babaváró támogatásról szóló 44/2019. (III.12.) kormányrendelet alapján nyújtott támogatással kapcsolatban érkezett kérelmekben többnyire a törlesztés szüneteltetésével kapcsolatban sérelmezték a pénzügyi szolgáltatók eljárását. Többségben egyezség jött létre az ügyekben vagy a szolgáltató teljesítette a kérelemben foglalt igényt, sok eljárásban a személyes egyeztetést követően a kérelmezők visszavonták a kérelmet azzal, hogy eljáráson kívül kívánnak egyeztetni és megállapodni a szolgáltatójukkal.

Több szolgáltató kínál személyi kölcsönt hitelfedezeti biztosítással. Egyezséggel zárult az az ügy, amelyben az eredeti adós, a kérelmezők néhai édesapja elhalálozott. A halál tényét az egyik örökös jelentette be a hitelezőnél. A haláleseti szolgáltatási igénybejelentő dokumentumot később egy örökös társa nyújtotta be, azonban az igény elbírálásához szükséges dokumentumokat nem csatolta megfelelően. Egy harmadik örökös méltányossági kérelmet nyújtott be, amelyben kérte a biztosítás érvényesítését. A biztosító hiánypótlási felhívást követően az igényt elutasította, azonban erről a pénzügyi szolgáltató az örökösöket nem tájékoztatta. Egy évvel később írásban felkérte őket a tartozás megfizetésére. A kérelmezők a Testülethez benyújtott kérelemükben sérelmezték a késedelem miatt keletkezett többletkövetelést, a kamatok elengedését és annak lehetővé tételét kérték, hogy a halál pillanatában fennálló összeg megfizetésével zárhassák le az ügyletet. Az ügyben a szolgáltató egyezségi ajánlatot tett, a kérelmezők azt elfogadták. Arra is volt példa, hogy kérelmező a tartozást vitatva arra hivatkozott, hogy a szolgáltató a kölcsönkérelem vizsgálata és jóváhagyása során megsértette a jövedelemarányos törlesztőrészlet és hitelfedezeti arányok szabályozásáról szóló 32/2014. (IX. 10.) MNB rendeletben foglaltakat, nem mérte fel a kérelmező valós körülményeit, „bemondás alapján” nem igazolt adatok alapján kötötte meg a szerződést. Más ügyben a törlesztőrészletet a szolgáltató nem a kölcsönszerződésben írtak szerint állapította meg, de az eljárás során a korrekció megtörtént. Több esetben előfordult, hogy azt állította a kérelmező, hogy nem ő írta alá a szerződést és erre hivatkozással kérte az ügylet lezárását, a követelés vele szemben történő érvényesítésének mellőzését. Ezek az ügyek – egyezség hiányában – megszüntetésre kerültek, mert a Testület eljárásában széles körű bizonyítás lefolytatására nincs lehetőség, de

az ilyen ügyek írásszakértő kirendelését, tanúk meghallgatását és egyéb, nem okirati bizonyítékokat igényelnek, melyek beszerzésére és felhasználására a Testület eljárási szabályai nem biztosítanak lehetőséget.



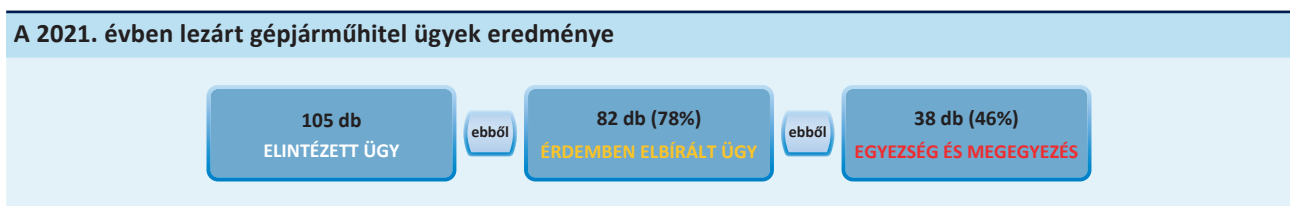
1.4. Gépjárműhitel

Az évekkel ezelőtt deviza alapon létrejött gépjármű vásárlását finanszírozó szerződések egy részénél a kölcsön forintosítását követően meghatározott törlesztőrészlet összegét, a futamidő meghosszabbítását vitatták. Több ügyben a szerződést biztosító vételi jog lejáratára hivatkozva a törzskönyv kiadását kérték az érintett pénzügyi szolgáltatótól. A deviza alapon létrejött, majd forintosított kölcsönszerződésekhez kapcsolódóan a tartozás összegének vitatása tárgyában érkezett több kérelem is. Azt sérelmezték, hogy annak ellenére jelentős a fennálló tartozás összege, hogy a gépjármű vásárláskori értékét meghaladó összeget már megfizettek, de a szolgáltató nem vette figyelembe a gépjármű forgalmi értékének a csökkenését. A szerződéskötéskor kapott tájékoztatást is több esetben kifogásolták a kérelmezők.

Bármi is volt a kérelemben előadott indok, az esetek jelentős részében a vitás ügy keletkezésének hátterében a kérelmezőknél jelentkező fizetési nehézségek álltak.

Pozitív és követendő példa a pénzügyi szolgáltató együttműködő, korrekt eljárására az az ügy, amelyben a már felmondott gépjárműhitel szerződésből eredő tartozás rendezésére a felek írásban részletfizetési megállapodást kötöttek. A kérelmező a fizetéseképtelenségét jelezte a követelés behajtásával megbízott vállalkozásnak, amelynek munkatársával folyamatosan tartotta a kapcsolatot és szóban megállapodtak a törlesztés folytatásáról. A kérelmező teljesítette a szóbeli megállapodásban foglaltakat, ennek ellenére arról kapott tájékoztatást, hogy továbbra is nagy összegű tartozása áll fenn, mivel az írásban létrejött részletfizetési megállapodásban foglaltakat nem határidőben teljesítette, erre tekintettel a szolgáltató az írásban létrejött megállapodást felmondta. Az eljárásban a szolgáltató egyeztetett az általa megbízott vállalkozással, a felek a Testület előtt egyeztettek, s ennek eredményeként a kérelmező nevében nyilvántartott ügy lezárásra került a kérelmező teljes megelégedésére.

A gépjármű hitelek esetében is, bár kevesebbszer, de továbbra is megjelent a kérelmekben az az álláspont, mely szerint a törvényi elszámolásnak az árfolyamváltozás kedvezőtlen hatásainak rendezésére is ki kellett volna terjednie.



1.5. Folyószámlahitel

A folyószámlahitelekkel kapcsolatosan indult ügyek száma elenyésző volt. A kérelmezők a kérelmekben vitatták a pénzügyi szolgáltató által közölt teljes tartozást, a felszámított kamat vagy valamely költség jogalapját, összegét és kérték azok jóváírását, esetéknél kárigénnyel éltek, továbbá a követelés elévülésére hivatkozással kérték a tartozás törlését.

1.6. Áruhitel

Az áruhitellel kapcsolatos jogviták sajátossága, hogy az eljárás tárgyát képező kölcsönt a családok egyszeri, nagyobb összegű kiadásai finanszírozása céljából igénylik. Az áruhitel egyszerű és azonnali megoldást jelent azoknak a fogyasztóknak,

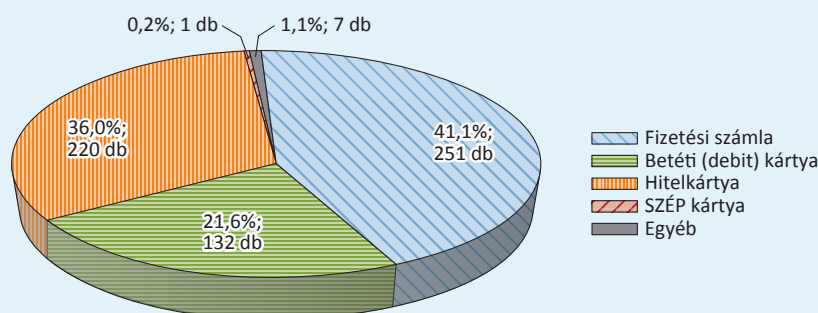
akiknek alacsonyabb összegű és törlesztőrészesítéssel, rövid futamidejű hitelre van szükségük egy konkrét termék megvásárlásához, szolgáltatás igénybevételéhez. A befizetéseket többnyire készpénzátutalási megbízással (postai csekkel) teljesítik. Az így teljesített összegek nem minden esetben érkeznek be a szerződésben rögzített fizetési határidőig, mert általában a postai feladáskor nem veszik figyelembe, hogy ennél a fizetési módnál hosszabb átfutási idővel kell számolni az egyéb fizetési módokhoz, például banki átutalás, csoportos beszedési megbízás képest. A késedelmes teljesítés azonban a kérelmező tartozásának növekedéséhez vezet. Előfordult, hogy a kérelmező azt sérelmezte, hogy gyakran késedelmesen kapta meg a befizetéshez szükséges készpénzátutalási megbízásokat, valamint azt, hogy áruhitelének a 0%-os kamatozása, havi fix összegű törlesztőrészesítése ellenére más-más összeggel kitöltött postai csekket kapott és ezért nem tudta határidőre teljesíteni a törlesztést. A változó törlesztőrészlet abból képződött, hogy az igényelt áruhitel törlesztőrészesítése ugyan fix volt, de a kérelmező hitelfedezeti biztosítást is kért, ennek havi díja a havi törlesztőrészletekbe beépítésre került és megemelte a fizetendő összeget, továbbá a kérelmező egyhavi részlet megfizetésével elmaradt, ezért került részére a fix havi részletnél magasabb összegről kiállításra a csekk. Adott ügyben kérelmezőnek nem számított fel a pénzügyi szolgáltató késedelmi díjat a csekk esetleges késői kézhezvétele miatt.

A Testület javasolja, hogy ha észlelik, hogy a postai csekkek késői kézhezvételét követően csak késedelmesen tud megvalósulni a fizetés, fontolják meg más fizetési mód választását. A befizetés időpontjának megválasztásakor legyenek figyelemmel arra, hogy a teljesítés napja a befizetett összeg beérkezésének napja és nem a postára adás időpontja lesz.

2. BETÉTYŰJTÉSSEL ÉS PÉNZFORGALOMMAL KAPCSOLATOS SZOLGÁLTATÁSOK

A betétgyűjtéssel kapcsolatban 121, a pénzforgalmi szolgáltatásokat érintően 611 kérelem érkezett. Ez utóbbi növekedett az elmúlt évekhez képest. A legtöbb ügy továbbra is a fizetési számlákhoz kapcsolódó volt, de jelentős a hitelkártyákkal és betéti kártyákkal kapcsolatos ügyek száma is. Az év során megfigyelhető volt a jóvá nem hagyott fizetési műveletekhez kapcsolatban benyújtott kérelmek számának nagyarányú növekedése, gyakorlatilag ez okozta a pénzforgalmi ügyek számának növekedését.

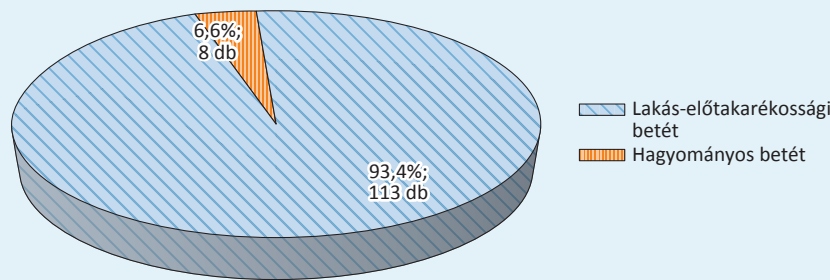
27. ábra
Beérkezett, pénzforgalmi szolgáltatási ügyek



A Testület 619 pénzforgalmi szolgáltatással kapcsolatos ügyet zárt le az év végéig. Az érdemben elbírált 530 ügyből a határozattal jóváhagyott egyezségek száma 134 volt, ez 25,3 százalékot jelent. Kettő kötelezés született. További 110 ügyben az eljárás amiatt került megszüntetésre, mert a felek eljáráson kívül megegyeztek. A kérelmezők szempontjából kedvezően alakult ügyek aránya így összesen 46,4 százalékot tett ki.

A pénzügyi szektort érintő ügyek 6,6 százalékában fordultak a fogyasztók a Testülethez a szolgáltatók betétgyűjtéssel kapcsolatos tevékenységét kifogásoló problémáik orvoslása érdekében, összesen 121 ügyben. Ezek 93 százalékának, 113 ügynek a tárgya lakás-előtakarékos betétszerződés volt.

28. ábra
Beérkezett, betétgyűjtéssel kapcsolatos ügyek



A Testület 96 betéttel kapcsolatos ügyet zárt le. Az érdemben elbírált 84 ügyből a határozattal jóváhagyott egyezségek száma 14 volt, 1 kötelezés született, és 20 ügyben az eljárás amiatt került megszüntetésre, mert a felek eljárásán kívül megegyeztek. A kérelmezők szempontjából kedvezően alakult ügyek aránya így összesen 42 százalékot tett ki.

2.1. Betéti szolgáltatások

Lakás-előtakarékossági betét

A lakástakarékpénztárakkal szemben kezdeményezett eljárások a 2019. és 2020. években döntően a lakástakarékpénztárakról szóló 1996. évi CXIII. törvényt módosító 2018. évi LXIII. törvény által bevezetett változásokhoz kapcsolódtak. 2021-ben a súlypont áttevődött a kiutalással, a lakáscélú felhasználással kapcsolatos problémákra és a számlanyitási díjakkal kapcsolatos igényekre. Ez nem jelenti azt, hogy megszűntek volna az állami támogatással kapcsolatos igények, mert ahogy az előző években, úgy 2021-ben is számos fogyasztó fordult a Testülethez amiatt, mert egyáltalán nem kapott vagy nem a teljes állami támogatás összegét kapta meg befizetése után.

A nem rendszeres betételhelyezéssel kapcsolatos ügyek évről évre visszatérően jelentkeznek. Ezen kérelmeknek a vizsgálata során a befizetések tényleges teljesítésének időpontja a központi kérdés. A lakástakarékpénztárakról szóló törvény kögens rendelkezései rögzítik a megtakarítási évben betétként elhelyezett összegre járó állami támogatást a teljesített befizetés százalékos mértékében. Ez a kérelmezők előtt nem ismert szabályozás különböző mértéket rendel a megtakarítási év meghatározott szakaszában teljesített befizetésekre. A kérelmezők számára nehezen elfogadható és értelmezhető előírások alapján a befizetések éven belüli rendszertelensége hátrányos lehet a számukra, mert az adott megtakarítási év harmadik és negyedik negyedében az igényelhető állami támogatás mértéke csökken és az ettől való eltérésre nincs lehetőség.

A Testület továbbra is javasolja a fogyasztóknak, hogy az állami támogatásra jogosult szerződésük esetében befizetéseik során legyenek arra figyelemmel, hogy a megtakarítási év nem egyezik meg feltétlenül a naptári évvel, illetve az állami támogatás a megtakarítási évben teljesített befizetés után igényelhető. Válasszák meg helyesen a megtakarításaik elhelyezésének időpontját ennek tudatában.

A szerződésen megjelölt kedvezményezett és/vagy lakás-előtakarékoskodó adóazonosító jelének foglaltságához, illetve a kedvezményezett személyének módosításához kapcsolódó igények száma jelentősen csökkent, de továbbra is előfordultak olyan ügyek, amelyek a szerződésben kedvezményezettként megjelölt személy megtakarítási idő alatti elhalálózásával voltak kapcsolatosak. A kérelmezők sérelmezték, hogy nincs lehetőség arra, hogy elhunyt kedvezményezett jogán járjon a szerződésre állami támogatás legalábbis arra az időszakra nem, amely alatt a kedvezményezett még életben volt. Ilyen esetekben a lakástakarékpénztár a lakás-előtakarékoskodó adóazonosító jelét veheti figyelembe. Nemcsak a kedvezményezett elhalálózása vagy a nem rendszeres betételhelyezés csökkentheti, akár nullázhatja le az állami támogatás összegét, hanem a rosszul előterjesztett felmondás is. Ennek jellemzően a rosszul megválasztott felmondási nyomtatvány az okozója. Több olyan ügy is volt, amelyben a kérelmezők arról számoltak be, hogy tévedésből nem a megfelelő nyomtatványt töltötték ki és így – mivel szándékuk ellenére lakáscélú felhasználás nélküli kifizetést kértek – az állami támogatástól elestek. Ezekben az esetekben a Testület eljárásának megindítását megelőzően a szerződés lezárásra és a megtakarítás állami támogatás nélkül kifizetésre került, és sajnos nincs lehetőség az állami támogatás visszaállítására a későbbiekben.

A Testület javasolja a fogyasztóknak, hogy a szerződés megszüntetése során is körültekintően járjanak el. Aláírás előtt minden esetben olvassák végig az nyilatkozatokat, dokumentumokat. Kérdés esetén kezdeményezzenek egyeztetést a pénzügyi szolgáltatóval.

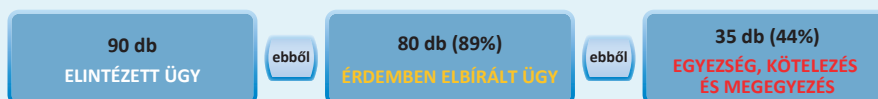
Több kérelmező sérelmezte, hogy a kiutalási folyamat elhúzódott, amely miatt kára keletkezett. Az érvényesíteni kívánt kárigények különbözőek voltak. Abban az esetben, ha az ügyfél lakáskölcsön előtörlesztésére kívánta fordítani a megtakarítást, az elhúzódás miatt felmerült kamatok megtérítését kérte, de előfordult olyan ügy is, ahol a lakásfelújítás okán tapasztalt időközben bekövetkező építőanyag áremelkedés miatti többletköltség képezte a vita, majd az egyeztetés tárgyát. Az egyik, a kifizetés elhúzódása miatt felmerült többlet kamatfizetési kötelezettségből eredő kár megtérítése iránt indult ügyben a Testület a kérelmező igényét jogalapjában megalapozottnak, az összecszerűség tekintetében részben megalapozottnak találta és közel hetvenezer forint megfizetésére kötelezte a pénzügyi szolgáltatót. Szintén a kiutalás elhúzódása volt a tárgya annak az ügynek, amelyben a kérelmező a lakás-előtakarékossági szerződésből eredő megtakarítás betörlesztését követően végtörleszteni szeretne volna a kölcsönét. A betét kifizetése azonban elhúzódott, ennek következtében a kérelmező a végtörlesztési folyamatot is később tudta csak elindítani, ezért igényt tartott a felmerült többlet kamatok megtérítésére. A felek ebben az ügyben egyezséggel tudták rendezni a jogvitát, a pénzügyi szolgáltató nyolcvanezer forint megfizetését vállalta.

Érkeztek olyan kérelmek is, amelyek a lakás-takarékpénztári megtakarítás lakáscélú felhasználásával voltak kapcsolatosak. Az egyik ügyben a kérelmező azt sérelmezte, hogy a pénzügyi szolgáltató nem fogadja el lakáscélú felhasználásként a közeli hozzátartozója által kötött kölcsönszerződés előtörlesztését. A pénzügyi szolgáltató azt kifogásolta, hogy a kölcsönszerződés tárgyát képező ingatlan besorolása nem volt megfelelő. A kérelmező az eljárás során benyújtotta a pénzügyi szolgáltató által kért hatósági igazolást, amelyet a szolgáltató elfogadott és intézkedett a kifizetés iránt.

Több kérelmező fordult számlanyitási díjjal kapcsolatos igényével a Testülethez. Ezek az ügyek túlnyomó részben megalapozatlanság okán megszüntetésre kerültek. A szerződéses rendelkezések a megfizetett számlanyitási díjjal kapcsolatban egyértelműek voltak. Az általános szerződési feltételek szerint a megfizetett számlanyitási díj nem járt vissza. Egy másik ügyben a kérelmező a szerződésmódosítás körülményeit kifogásolta és kérte a szerződésmódosítás okán beterhelt számlanyitási díjkülönbözet visszatérítését. A pénzügyi szolgáltató vállalta a közel kilencvenezer forintos összeg visszatérítését és egyezséget kötött.

Több ügyben felmerült, hogy a kérelmező a megtakarítási összeg lakáscélú felhasználását nem igazolta a szolgáltató felé, holott ez jogszabályban rögzített kötelezettsége. Az ügyek jelentős számában a jogvita amiatt alakult ki, mert a kérelmező által benyújtott számlák kelte vagy ingatlanvásárlás esetén a vételár rész megfizetésének időpontja nem felelt meg a vonatkozó jogszabály rendelkezésének. Az eljárások során a szolgáltatók általában arra hivatkoztak, hogy attól nem térhetnek el. Az egyeztetés eredményeként a kérelmezők néhány esetben tudomásul vették a szolgáltató álláspontját és kérelmüket visszavonták, egyéb esetben az eljárás a kérelem megalapozatlansága okán megszüntetésre került. Egy esetben a szolgáltató az eljárás során arról tájékoztatta a kérelmezőt, hogy lehetősége van a számlák ellenértékének felhasználását a szolgáltató közreműködésével kirendelt értékbecslő által készített értékbecsléssel igazolni. A kérelmező a szolgáltató által kínált lehetőséget elfogadva a kérelmét visszavonta.

A 2021. évben lezárt lakás-előtakarékossági betét ügyek eredménye



A hagyományos betétekhez kapcsolódóan érkezett kérelmek száma elenyésző volt. Jellemzően a lekötött betét után jóváírt kamat összegét vagy a kamat mértékét vitatta a kérelmező, amely abból eredt, hogy az akciós, magasabb mértékű kamat, a kérelmező álláspontjával ellentétben, nem a lekötés teljes időtartamára vonatkozott. Volt olyan ügy is, ahol a kérelmező a pénzügyi szolgáltató által felszámított költségeket vitatta.

2.2. Fizetési számla

A fizetési számlákkal kapcsolatos ügyek száma kis mértékben emelkedett a korábbi évekhez képest. Továbbra is a számlák megszüntetésével, az ún. „alvó számlákkal”, a deviza átutalási megbízásokkal, a hatósági átutalásokkal és a téves utalásokkal kapcsolatos jogviták voltak a leggyakoribb ügyeink.

A számlamegszüntetéssel kapcsolatos ügyekben megmutatkozott, hogy az ügyfelek továbbra sincsenek tisztában a pénzforgalmi szolgáltatási keretszerződés létrejöttére és megszüntetésére vonatkozó szabályokkal, azzal, hogy azt csak írásban lehet megszüntetni és a szerződések megszüntetése, megszűnése esetén a felek kötelesek egymással elszámolni. Az elszámolás a felmondással egyidejűleg vagy – ha a felek a keretszerződésben felmondási időt kötöttek ki – a felmondási idő utolsó napjáig történik. Ha a megszüntetés másként történik, ez azt eredményezheti, hogy az nem joghatályos, így a meg nem szüntetett számlákra továbbra is díjakat számít fel a számlavezető és esetleg csak évekkel később szembesül az ügyfél a számlán felhalmozódott tartozással. A hitelintézetek általában a kölcsönszerződések megkötésével egyidejűleg elvárják, hogy az adós ügyfél náluk bankszámlával rendelkezzen. A kölcsönszerződés megszűnésével azonban nem szűnik meg automatikusan a bankszámlaszerződés, ezért szükséges, hogy annak megszüntetését az ügyfél külön írásban kezdeményezze. Több olyan ügy van minden évben, melyekben az ügyfél úgy gondolta, hogy a végtörlesztéssel minden szerződése megszűnt, ezért a lakcímváltozását sem jelentette be. A számlavezető hiába küldött számlakivonatot, értesítést a tartozásról, azt a kérelmező nem kapta meg. Végül felmondta a számlaszerződést, majd egy követeléskezelőre engedményezte a követelést.

A számlamegszüntetés kapcsán több olyan eset fordult elő, melyekben az ügyfél által benyújtott bankszámla megszüntetésére vonatkozó kérelmet a pénzügyi szolgáltató nem teljesítette, mert a bankszámlán tartozás állt fenn. A pénzügyi szolgáltató arra hivatkozott, hogy a fizetési számla szerződés elválaszthatatlan részét képező Általános Szerződési Feltételekben szerepel, hogy a bankszámla csak a tartozás rendezése után szüntethető meg. Az eljárásban tisztázódott, hogy a pénzügyi szolgáltató az ügyfél keretszerződés felmondására vonatkozó jogosultságának gyakorlását nem korlátozhatja, így köteles a keretszerződés felmondására vonatkozó jognyilatkozatot elfogadni függetlenül attól, hogy a felmondás tárgyát képező fizetési számlához fennálló tartozás vagy egyéb teher kapcsolódik-e, vagy sem. Más kérdés, hogy ha van tartozás, azt meg kell fizetni. Az ilyen jogviták minden esetben egyezséggel zárultak, mert a pénzügyi szolgáltatók belátták, hogy korábbi gyakorlatuk nem felelt meg a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény (Pft.) 17. §-ában foglaltaknak.

Érdemes tudni a fogyasztóknak, hogy a felmondási idő kikötésének hiányában a keretszerződést bármikor, azonnali hatállyal – díj-, költség- vagy egyéb fizetési kötelezettség-mentesen – felmondhatják. Egy hónapnál hosszabb felmondási időt a pénzforgalmi szolgáltató nem köthet ki. A keretszerződés felmondása, megszűnése esetén a felek kötelesek egymással elszámolni. Fontos, hogy a fizetési számlára vonatkozó keretszerződést minden esetben írásban kell felmondani.

Több kérelem érkezett a hatósági átutalási megbízás pénzügyi szolgáltató általi teljesítésével kapcsolatban. Ezekben az ügyekben azt kifogásolták a kérelmezők, hogy értesítésük és jóváhagyásuk nélkül történt a bankszámla terhelése, valamint a teljesítést követően a bankszámlán maradt egyenlegösszeget is vitatták. A kérelmezők általában nem ismerik azon fizetési megbízással kapcsolatos jogszabályokat, melyek kötelezettséget írnak elő a pénzügyi szolgáltatóknak. A bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény (Vht.) külön fejezetben tartalmazza és elkülöníti a munkabérre és egyéb járandóságokra (IV. fejezet), valamint a pénzforgalmi szolgáltató által kezelt összegekre (V. fejezet) vonatkozó végrehajtási szabályokat. A pénzforgalmi szolgáltatónál kezelt, természetes személyt megillető pénzügyi összegek vonatkozásában a Vht. rendelkezéseiből megállapítható, hogy a végrehajtás alóli mentesség tekintetében nincs jelentősége a számlán lévő összeg eredetének. A számlavezetőknek nem kell, illetve nem is lehet azokat vizsgálni.

Sok jogvita keletkezett a deviza átutalási megbízásokkal kapcsolatosan is. Volt olyan eset, melyben a megbízás kitöltése, egyes rovatainak értelmezése okozott problémát. A problémát általában az okozta, hogy hiányzik a pénzforgalmi jogszabályból a deviza átutalási bizonylat minta, annak tartalmi meghatározása. Sok pénzügyi szolgáltató sem készít ilyen dokumentumot, pedig az segítséget nyújtana az ügyfeleknek a forint átutalási megbízásnál lényegesen kisebb tételszámú adott deviza átutalási megbízások esetén. Ahol van ilyen, ott is több esetben nincs hozzá kitöltési útmutató, pedig a szükséges adattartalom itt más, mint a forint átutalási megbízásoké, továbbá olyan fogalmak is szerepelnek, melyek nem minden

esetben ismertek az ügyfelek előtt. A jogviták jelentős részében a kérelmező arra hivatkozott, hogy a bankfiókban kapott szóbeli tájékoztatás alapján járt el elfogadva a bankfióki ügyintéző szakmai tanácsait, vagy nem megfelelő tájékoztató után adta meg a megbízását, vagy nem ismerte a vonatkozó díjtételeket, szabályokat. Sajnos a bankfiókban elhangzottak utóbb nem igazolhatók, nem használhatók semmilyen bizonyítékként a kérelmező állításainak alátámasztására.

Új típusú jogvitaként jelentkeztek azok a deviza átutalási megbízások, melyek során az utalás összege a bankszámla devizanemétől eltérő devizanemben történt és a teljesítésekor alkalmazott árfolyamból a kérelmezőnél árfolyamkülönbözetből eredően veszteség jelentkezett. Volt olyan eset, amikor a netbankon megadott devizaátutalási megbízásnál megjelent az árfolyamra vonatkozó tájékoztatás, azonban a kérelmező a tranzakció teljesítését követően nagyobb összegben történt terhelést látott a bankszámláján. A kérelmező figyelmen kívül hagyta azt, hogy a megbízás megadásakor megjelenő árfolyam tájékoztató jellegű és a teljesítésekor érvényes árfolyamon történik a bankszámla terhelése. Lehetőség van deviza átutalási megbízás azonnali teljesítésére is, azonban ilyen esetben mindig figyelni kell a pénzügyi szolgáltató vonatkozó hirdetményi vagy kondíciós lista szerinti szabályát. Ezeknél a megbízásoknál az azonnali teljesítésnél alkalmazott árfolyamra, a megbízás benyújtására általában befogadási időt határoznak meg, a befogadási idő után megadott megbízások esetében pedig már szintén a teljesítésekor érvényes árfolyammal végzik el a terhelést.

A deviza átutalási megbízások után felszámított díjtételekkel kapcsolatban is több jogvita merült fel. A pénzügyi szolgáltatók hirdetménye, kondíciós listája tartalmazza a díjtételeket, valamint azt is, hogy a közvetítő bank által felszámított díjak terhelése megtörténik. Nem volt érthető és nem volt elfogadható a kérelmezők számára, hogy miért szükséges közvetítő bankot igénybe venni, főleg két magyarországi bank közötti deviza átutalás esetében. Ezekben az esetekben a kérelmezők nehezményezték, hogy nem kaptak előzetes tájékoztatást arról, hogy a közvetítő bank milyen díjat fog felszámítani. Ezekben az ügyekben megállapítható volt, hogy a pénzügyi szolgáltatók a Pft. szerinti tájékoztatási kötelezettségüknek eleget tettek, azonban a Pft. szerint tájékoztatásnak nem kell kiterjednie arra az esetre, ha a fizetési művelet teljesítése nem EGT-állam pénznemében történik.

Előfordultak az Egységes Euro Fizetési Övezet (SEPA) keretein belüli, úgynevezett SEPA átutalásokkal kapcsolatos jogviták is. Az EGT-n (az Európai Unió tagállamai, Izland, Liechtenstein, Norvégia) belüli euro-ban történő utalások önálló és szabványosított fizetési forma, mely belföldi fizetésnek minősül az Egységes Euro Fizetési Övezetben, azaz az utalás díja megegyezik a belföldi forint átutalás díjával. A SEPA átutalás esetén a teljes összeg – a közvetítői díjak levonása nélkül – jut el a kedvezményezett számlájára, de mindkét fél a saját bankjának (pénzforgalmi szolgáltatójának) díját viseli. Ezekben az ügyekben a kérelmezők álláspontja az volt, hogy a bankszámlatípusára vonatkozó banki hirdetmény nem felel meg „az Európai Unió belüli, határokon átnyúló fizetések egyes díjairól szóló, módosított 924/2009/EK Rendelet”, 2019. december 15-től alkalmazandó módosítása (2019/518 Rendelet) által előírt kötelező harmonizációnak. Az ilyen jellegű jogvitákban a felek egyezséget kötöttek és a pénzügyi szolgáltató jóváírta az ügyfél számláján a vitatott díjterhelést.

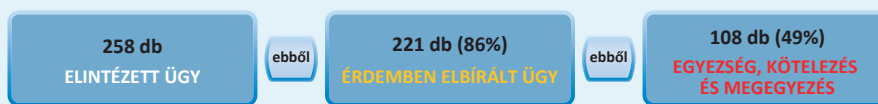
Több ügy érkezett az úgynevezett prémium számlákkal kapcsolatban. A prémium számlák tekintetében a pénzforgalmi szolgáltatók számos feltételt előírhatnak. Általában több feltétel közül lehet választani vagy azok közül több együttes teljesítése esetén érhető el a prémium kedvezmény. A legjellemzőbb feltétel, hogy a bankszámlára havonta meghatározott összegű jóváírásnak kell érkezni, ezenkívül vagy meghatározott befektetési összeggel kell rendelkezni, vagy meghatározott összegű bankkártya vásárlást kell az adott időszakban végrehajtani. A jogviták egy részét az okozta, hogy az ügyfél nem figyelt a feltételek teljesítésének mérési vagy megfigyelési időszakára, azaz annak kezdő és végdátumára. Lehet, hogy a mérési vagy megfigyelési időszak a tárgy hónapot megelőző hónap valamelyik napjától a tárgy hónap meghatározott napjáig terjedt, így a megfigyelési időszak nem egyezik meg a naptári hónappal. Ha a feltétel teljesítése ezen időszakon kívül esik, a pénzügyi szolgáltató felszámítja a hirdetmény vagy kondíciós lista szerinti díjtételt. Ekkor szembesülnek az ügyfelek azzal, hogy díjmentes számla hirtelen jelentős, több ezer, vagy akár tízezer forint számlavezetési díjjal került megterhelésre. Előfordult olyan eset, hogy a prémium számla feltétele az volt, hogy meghatározott összegű befektetéssel rendelkezzen az ügyfél, de a bankfiókban egy életbiztosítási szerződéskötésre beszéltek rá, így azt gondolta (elmondása szerint erről nem kapott tájékoztatást), hogy ezzel a befektetésének összege nem csökkent, majd fél év elteltével – amikor végig nézte a bankszámla kivonatát – szembesült azzal, hogy havonta tízezer forintos számlavezetési díjjal terheltek a bankszámláját. Az esetek többségében megegyezéssel zárultak az ilyen jogviták is.

A Testület javasolja a fogyasztóknak, legyenek figyelemmel arra, hogy a prémium számlák a kedvezmények érvényesítése érdekében havi odafigyelést igényelnek, hogy az elvárt feltételek a megfigyelés időszakában teljesítve legyenek-e. Figyelni kell arra, hogy ne forduljon az elő, hogy az ingyenes számlavezetés hátránnyá válik és nagyszámú díjterhelés történik a prémium bankszámláján.

Több jogvita keletkezett abból, hogy a kérelmezők téves bankszámlaszámot adtak meg egy átutalás kezdeményezésekor és miután a hibát észlelték, az arra teljesített utalás visszatérítését kérték. A visszatérítési igényt a pénzügyi szolgáltatók joggal utasították el, hiszen a megbízásban megadott, a kérelmező által jóváhagyott adatokkal történt a megbízás általuk való teljesítése. Közreműködtek a visszahívás kérésében és ha a visszautalás a visszahívási kérésre nem történt meg, minden esetben további segítséget nyújtottak és együttműködtek a kedvezményezett számlavezető bankjával.

Az átutalási megbízások megadása során, minden esetben célszerű kiemelt figyelmet fordítani arra, hogy az átutalás adatait, a kedvezményezett számlaszámot, az átutalás devizanemét leellenőrizzük, és figyelemmel kövessük az átutalás teljesítését. Amennyiben azt észleljük, hogy az átutalás nem a szándékainknak megfelelően történt meg, úgy haladéktalanul jelezzük ezt a megbízást felvevő, számlavezető bankunk felé.

A 2021. évben lezárt fizetési számla ügyek eredménye



2.3. Betéti és hitelkártya, ATM használat

Betéti kártyák

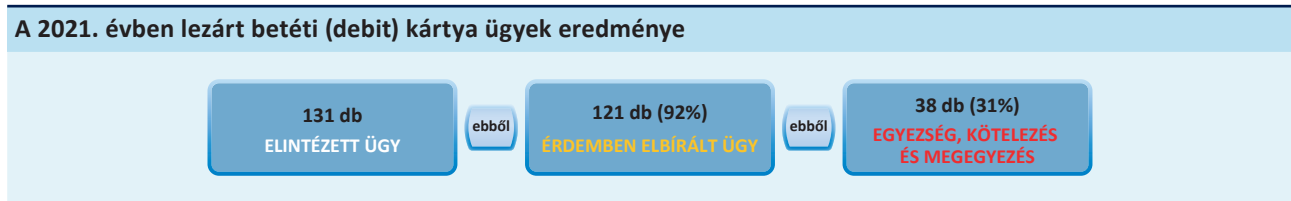
A betéti kártyákkal kapcsolatos jogviták száma jelentős növekedést mutatott. A betéti kártyákkal kapcsolatos ügyek több mint felét a jóvá nem hagyott fizetési műveletekkel, banki csalásokkal kapcsolatos ügyek képezték. Továbbra is jelentős volt az ATM-ből készpénzfelvétellel és ATM-be készpénzbefizetéssel kapcsolatos ügyek száma, ezek az ügyek egynegyedét jelentették. Az ingyenes készpénzfelvétellel kapcsolatban mindössze egyetlen ügy került a Testület elé.

Az ATM bankjegykiadó automatán keresztül kezdeményezett készpénzfelvétellel kapcsolatos jogviták a korábbi évek sajátosságait mutatták. Ezen jogvitákban a kérelmezők azt sérelmezik, hogy az igényelt összeget nem vagy nem teljes összegben adta ki az automata, illetve a ténylegesen felvett összegtől eltérő összeget terhelte a számlavezető bank a készpénzfelvétel után. Az egyik ügyben a kérelmezőnek a készpénzfelvétel során az automata az egyik tízezer forintos bankjegy helyett a bankjegycsomag fedlapját adta ki, és azt az automata 10.000 Ft-os címletként vette számításba. A kérelmező az eljárásban bemutatta a fedlapot, és megállapítást nyert, hogy az ATM-ben a 10.000 Ft-os címletű bankjegyeket tartalmazó kazetta készpénzzel való feltöltése során emberi mulasztás miatt a bankjegyek közé keveredett a bankjegyköteg fedlapja. Erre figyelemmel a bank a vitatott összeget jóváírta a kérelmező számláján. Egy másik ügyben a kérelmező 100.000 Ft összeget próbált felvenni az automatából, melyet az nem adott ki. Ennek ellenére a bank betérhelte az összeget a számláján. A kártyareklamációs eljárás nem vezetett sikerre, ezért az ügyfél a Testülethez fordult. A Testület eljárásában – a panaszkezelési iratok áttekintését követően – kiderült, hogy a kártyareklamációs eljárás során helytelen időpontot rögzítettek a tranzakció időpontjaként, ennek alapján egy másik, ténylegesen sikeres tranzakció adatait vizsgálták. A tényleges igazolt időpont ismeretében a bank felülvizsgálta az ügyet, megállapítást nyert, hogy az adott készpénzfelvétel valóban sikertelen volt. A bank az összeget jóváírta az ügyfél számláján.

Ezeknek az ügyeknek a fontos tanulsága, hogy a kártyareklamációs eljárás és a panasztétel során valamennyi fontos adatot meg kell adni és valamennyi bizonyítékot be kell mutatni a számlavezető hitelintézet részére annak érdekében, hogy a vizsgálat során megfelelően feltárható legyen az ATM tranzakció sikeressége vagy esetleges sikertelensége. Fontos az is, hogy a reklamáció a lehető leghamarabb kerüljön bejelentésre. A nemzetközi kártyatársasági szabályok alapján,

a számlavezető banknak csak egy bizonyos határidőn belül van lehetősége a kártyareklamációs eljárás megindítására, és a banknak a lehető leghamarabb meg kell kezdeni az ügyintézet.

A Magyar Nemzeti Bank által 2021 szeptemberében kiadott vezetői körlevél szerint 2022. január 1-től elvárás a fizető fél pénzforgalmi szolgáltatójával szemben, hogy a jóvá nem hagyott, vagy jóváhagyott, de hibásan teljesült fizetési művelet helyesbítésére irányuló kérelem beérkezését követő egy munkanapon belül kezdje meg az ügyfél igényének elbírálásához szükséges intézkedések megtételét, így például, hogy megindítsa a nemzetközi kártyatársasági szabályok szerinti reklamációs eljárást. Ha azonban az ügyfél késlekedik az igényének bejelentésével, a számlavezető banknak már nem lesz lehetősége az eljárás megindítására, ez jelentősen megnehezíti, sok esetben lehetetlenné teszi az ügyfél igényének érvényesítését.



ATM használat

Az elmúlt időszakban számos bank üzembe helyezett olyan ATM-eket, melyek a hagyományos borítékos készpénzbefizetés helyett már lehetőséget biztosítanak azonnali készpénzbefizetésre is. Az azonnali készpénzbefizetés kényelmes és gyors módja a kártyához tartozó fizetési számlára történő befizetésnek, melynek során a befizetett összeg a számlán azonnal jóváírásra kerül. Az azonnali befizetés azonban csak forint bankjegyek befizetését teszi lehetővé. Az automata nem fogadja el a sérült, meghajtott bankjegyeket, idegen papírdarabokat, ezeket visszaadja, amennyiben hamisnak vélt bankjegyet érzékel, azt bevonja. A befizetés során ezekben az esetekben különös figyelmet kell fordítani arra, hogy az automatába helyezett bankjegyek összege és címele megegyezik-e az automata által a jóváhagyást megelőzően megjelenített összesítő szerezplő adatokkal. Amennyiben a befizetés során bármilyen eltérést, probléma merül fel, azt érdemes számlavezető banknak haladéktalanul jelezni.

Az ATM-ekkel kapcsolatos ügyekben a pénzügyi szolgáltatók az eljárások során álláspontjukat az automata journal szalagjával, rovincsolási jegyzőkönyvével és az ATM hibanaaplójával támasztották alá, mely hitelt érdemlő és kizárólagos bizonyíték az ilyen ügyekben.

Érdemes tudniuk a pénzügyi fogyasztóknak, hogy az ATM-ből történő készpénzfelvétellel kapcsolatos problémák esetén a kártyareklamációs eljárás és a panasztétel során valamennyi fontos adatot meg kell adni és valamennyi bizonyítékot be kell mutatni a számlavezető hitelintézet részére annak érdekében, hogy a vizsgálat során megfelelően feltárható legyen az ATM tranzakció minden részlete, így megállapítható legyen annak sikeressége vagy esetleges sikertelensége. Fontos, hogy a reklamáció a lehető leghamarabb kerüljön bejelentésre, mert a számlavezető banknak rövid határidőn belül van csak lehetősége a kártyareklamációs eljárás megindítására.

Több visszaterhelési eljárással kapcsolatos üggyel fordultak a Testülethez a kérelmezők. Ezeknek a jogvitáknak az alapját az képezte, hogy a bankkártyás vásárlásokkal kapcsolatban sokan azt észlelték, hogy olyan árukkal vagy szolgáltatásokkal kapcsolatos terhelés történt a bankszámlán, melyet nem igényelt vagy nem vett át a fogyasztó. A pénzügyi szolgáltatók ilyen esetekben úgynevezett chargeback eljárást, azaz visszaterhelési eljárást indítanak a vitatott tranzakcióra, azaz visszaterhelik az összeget a kereskedő bankjára. Amennyiben a kártyatársaság által meghatározott határidőig nem érkezik elutasítás, a pénzügyi szolgáltatónál marad a visszaterhelt összeg és így jóváírható az ügyfél számláján. Ha a kereskedő bankja elutasítást küld a chargebackre, mert például a kereskedő megfelelően igazolja az áru megrendelését és a teljesítést, a pénzügyi szolgáltató is elutasítja a panaszt, a pénz pedig a kereskedő számláján marad. A chargeback eljárás megindításának feltétele, hogy a kérelmező igazolja azt, hogy nem igényelte a szolgáltatást vagy nem rendelte meg az árut, vagy azt nem vette át és visszaküldésre került a kereskedőnek. Ha az eljáráshoz a kérelmező semmilyen dokumentumot nem tud bemutatni vagy késlekedik igénye bejelentésével, a pénzügyi szolgáltató nem tudja megindítani az eljárást, hiszen az ilyen eljárások csak a tranzakciót követő 120 napon belül indíthatók meg.

A PSD2 97. cikk (1) bekezdését a hazai jogba átvevő Pft. 55/C. § (1) bekezdése értelmében a pénzforgalmi szolgáltatóknak erős ügyfélhitelesítést kell alkalmazniuk minden olyan ügylet esetében, amikor a fizető fél online fér hozzá fizetési számlájához, elektronikus fizetési műveletet kezdeményez, illetve bármely műveletet olyan távoli csatornán keresztül hajt végre, ami fizetéssel kapcsolatos csalásokra és más visszaélésekre adhat módot. A jogszabály három esetet szabályoz: a) amennyiben a számlavezetett ügyfél hozzáfér a számlájához, vagyis például belép a számára biztosított internetbanki felületre avagy mobilbankba; b) bármilyen elektronikus csatornán fizetési megbízást ad (például a fizetési kártyáját POS terminálon használja vagy internet bankon keresztül ad fizetési megbízást; c) bármilyen olyan egyéb eset, mely nem esik az a) vagy b) pontok alá, azonban visszaélésekre adhat okot (ilyen lehet például az ügyfél fizetési kártyájához tartozó limit módosítása, vagy az ügyfél tájékoztatásához használt mobiltelefonszám megváltoztatása). Ezen szigorú előírások alól azonban felmentést adnak meghatározott szabályok, amelyek – a pénzforgalmi szolgáltató választásától függően – lehetővé teszik a kötelező erős ügyfélhitelesítés alóli mentesülést. A 30 EUR alatti összegek esetében nem kell erős ügyfélhitelesítést végezni. A Testület több olyan ügylet is tárgyalt, melynek során a fogyasztó vitatta az erős ügyfélhitelesítés megvalósulását, illetve a pénzforgalmi szolgáltató az erős ügyfélhitelesítés megtörténtére figyelemmel utasította el a kérelmező igényét.

Hitelkártyák

A hitelkártyákhoz kapcsolódó jogviták ugyanazokat a sajátosságokat mutatták, mint az elmúlt években. Az előterjesztett kérelmekben a kérelmezők a szerződés érvényességét vagy a kamatmértéket – ezáltal a fennálló tartozás mértékét – vitatták vagy a szerződés felmondása kapcsán történő elszámolás körülményeit sérelmezték, de előfordult olyan eset is, melynek során az ügyfél azt sérelmezte, hogy a pénzügyi szolgáltató által a tranzakciókról és a fennálló tartozásról küldött SMS-ek nem adnak megfelelő tájékoztatást az elvégzett tranzakciókról, azok esetlegesen késve is érkeznek.

Az ügyek jelentős része továbbra is a hitelkártyák tulajdonságainak nem vagy nem megfelelő ismeretéhez, a visszafizetési kötelezettség nem megfelelő teljesítéséhez és ezáltal magas kamatfizetési kötelezettséghez, késedelmi díjakhoz kapcsolódott. A fogyasztók általában még mindig nem ismerik vagy nem helyesen tudják a hitelkártyák sajátosságait. Sok esetben a pénzügyi szolgáltató ügyintézője által adott nem megfelelő, hiányos tájékoztatásban látták ennek okát, sokszor nyilatkoztak úgy, hogy nem olvasták el a vonatkozó szerződési feltételeket vagy bár elolvasták, azok nem voltak egyértelműek, mégsem kérdeztek.

A vásárlói kártyákkal kapcsolatos jogvitákban sok esetben az volt a probléma, hogy a fogyasztó félretájékozódott volt vagy elkerülte a figyelmét, hogy a vásárlói (pontgyűjtő) kártya egyben hitelkártya is. A kérelmezők ezekben az ügyekben több esetben nem értették, hogy ha a kártyát nem használták, a felszámított díjak miatt tartozásuk miként keletkezett. A pénzügyi szolgáltatók a jogvita rendezése érdekében – a fennálló tartozás nagyságrendjétől függően – gyakran egyezségi ajánlatot tettek, így az eljárások egyezséggel zárulhattak.

Gyakori hivatkozás volt a pénzügyi szolgáltatók részéről, hogy a tartozásra, a tranzakciókra vonatkozó SMS-ek csak tájékoztató jellegűek, a hivatalos bizonylata a tranzakcióknak minden esetben a számlakivonat. Sok esetben bebizonyosodott azonban, hogy a kérelmezők kizárólag az SMS-ekből tájékozódnak, számlakivonatukat nem követik figyelemmel, és ez félreértésekre adhatott okot.

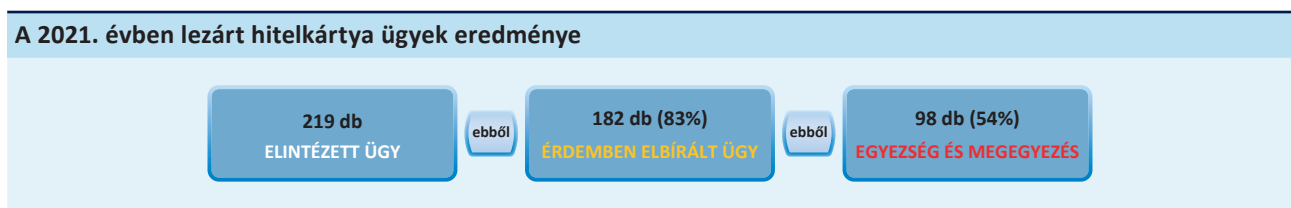
Több esetben előfordult, hogy a kérelmező kérte a hitelkártya szerződés megszüntetését, de a teljes tartozását nem rendezte. A hitelkártyaszámlán a tartozás hónapról hónapra emelkedett. Ezen jogviták esetében a felek Testület előtti eljárásban megegyezésre törekedtek és több esetben részbeni elengedésben és részletfizetésben vagy teljes elengedésben állapodtak meg. A hitelkártya számlák lezárása így megtörténhetett. Örökölt hitelkártyatartozással kapcsolatos ügyekben mindig az okozott gondot, hogy mire a jogerős hagyatékátadó végzés jogerőre emelkedett és az örökös személye kiderült, addig az elhalálozás időpontjában fennállt tartozás összege jelentősen megnőtt. A hagyatéki ügyekben az a tapasztalat, hogy mind a pénzügyi szolgáltatók, mind az örökösök törekedtek a megegyezésre és sok esetben sikerült megegyezniük a fennálló tartozásnak vagy egy részének megfizetésével kapcsolatban egymással a Testület előtt.

Előfordultak hitelkártyához kapcsolódó visszatérítési kedvezményekkel kapcsolatos ügyek is. Sok esetben az ügyfelek számára a banki hirdetés alapján nem azonosítható be egyértelműen, hogy pontosan mely áruk vásárlására, szolgáltatások igénybevételére vonatkoznak a visszatérítés feltételei. A kedvezmény jóváírása során a pénzügyi szolgáltatók által figyelembe vett úgynevezett MCC-kódok nem állapíthatók meg a vásárlást megelőzően, a kereskedők arra vonatkozóan

nem tudnak tájékoztatást nyújtani. Az egyik tipikus ügyben a hirdetemény alapján a szolgáltató a részvételi szabályzatban meghatározott MCC-kóddal rendelkező üzletekben történő vásárlások esetén alap, azaz 1%-, illetve akciós – 2% – mértékű visszatérítést biztosított. A kérelmező az eljárás során egyrészt kifogásolta, hogy egy, álláspontja szerint megfelelő kóddal rendelkező üzletben történt vásárlása után az akciós helyett csak az alapkedvezményre vált jogosulttá, másrészt sérelmezte, hogy csak év végén szerezhet tudomást arról, hogy mely vásárlások után kapta meg a nagyobb mértékű visszatérítést. Kérte, hogy a szolgáltató legalább a havi számlakivonaton adjon információt tételes felsorolás formájában arról, hogy melyik vásárlásra kerül kedvezmény jóváírásra annak érdekében, hogy ellenőrizhető legyen, hogy melyik üzletben történt vásárlások után jár az akciós kedvezmény. A szolgáltató az eljárás során egyrészt felajánlotta a kifogásolt vásárlás után járó kedvezmény különbözetének jóváírását, másrészt úgy nyilatkozott, hogy a hitelkártya számlakivonataihoz kapcsolódóan a kérelmező által jelzett módosításához szükséges fejlesztéseket megkezdte, a fejlesztések megvalósulásáig a kérelmező türelmét és megértését kérte. A visszatérítésekkel kapcsolatos ügyek jelentős részénél a pénzügyi szolgáltatók részéről együttműködés volt tapasztalható, így a felek között egyezség jöhetett létre.

A fogyasztók figyelmébe ajánlja a Testület, hogy a hitelkártyák nem optimális használata magas kamat- és költségterhet okozhat. Tanulmányozzák a hitelkártyákra vonatkozó tájékoztatásokat a szolgáltatók honlapján és tájékoztató anyagában! A hitelkártya igénylése és használata során mindvégig körültekintően járjanak el és kellő alaposággal ismerjék meg a szerződéses feltételeket, ideértve a kondíciós listát is.

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



2.4. Visszaélések, csalásos ügyek

A fizetési számlával, valamint a készpénz-helyettesítő fizetési eszközzel elkövetett visszaélések miatt benyújtott fogyasztói igények száma jelentős emelkedést mutatott. Az év során 116 olyan kérelem érkezett valamilyen visszaéléssel kapcsolatban, amely a fizetési számlákkal, a betéti- illetve hitelkártyákkal kapcsolatos ügyek számának növekedésében mutatkozott meg.

A kérelmezők ezen esetekben az általuk jóvá nem hagyott fizetési műveletek miatt kezdeményezték eljárást a pénzforgalmi szolgáltatójukkal szemben. A visszaélés során alkalmazott módszerek a korábbi évekhez hasonlóan részben ismétlődtek, mint a bankok, közműszolgáltatók nevében küldött adathalász e-mailek, vagy a csomagküldő SMS-ek. Jelentős volt a hamis banki hívásokkal elkövetett visszaélések száma is. A hamis banki hívással elkövetett visszaélés sajátossága, hogy ismeretlen személyek magukat banki alkalmazottnak kiadva, egy nem létező visszaélés megakadályozására hivatkozással keresnek meg telefonon embereket és veszik rá őket banki adataik kiadására, illetve online bankolásra használt készülékekre távoli hozzáférést biztosító programok telepítésére. Ilyen programokat sajnos sokan annak ellenére telepítették eszközeikre, hogy a program funkcióját ismerték volna, azt a telepítést megelőzően ellenőrizték volna. A távoli hozzáférés megteremtésével a csalók teljes mértékben átvették a kontrollt az online eszközök felett.

Számos esetben a csalók határozott és sürgető fellépésének hatására az ügyfelek kiszolgáltatták bankkártyájuk valamennyi adatát, majd a bankkártyájukkal kezdeményezték vásárlásokat – abban a hitben, hogy biztonságos helyre kerül a pénzük – jóváhagyták vagy a fizetési művelet engedélyezéséhez szükséges jóváhagyó kódot bediktálták a csalóknak telefonon keresztül. Jelentős összegű visszaélésre sokszor azért volt lehetőség, mert az ügyfelek a korábbi alacsony összegben beállított vásárlási limitet – a csalók kérésére – megemelték vagy a számlák között átvezetésekkel további fedezetet biztosítottak. Az ügyfelek több esetben a csalók által diktált adatokkal átutalási megbízásokat rögzítettek a saját online banki felületeiken, majd jóváhagyták azt szintén azzal a szándékkal, hogy a pénzüket így helyezik biztonságba. Ezek a műveletek

akár több órán keresztül is tartottak. Az ügyek tanúsága szerint sajnos az ügyfelek jelentős része a pszichikai nyomás miatt a legalapvetőbb ellentmondásokra sem figyelt fel, végrehajtotta a csalók utasításait.

Az elkövetések során számos, egymástól merőben eltérő körülményt lehetett azonosítani úgy, mint:

- a telefonáló csaló nem a számlavezető bankjának a nevében hívta fel az ügyfelet, de amikor az ügyfél kérdésre elmondta a számlavezető bankjának nevét, egyszerűen „átkapcsolták” az ügyfelet ehhez a bankhoz (Tudni kell, hogy a bankok közös ügyfélszolgálatot nem vezetnek.);
- a bankkártya valamennyi adatának, a jóváhagyó vagy azonosító kódok vagy a számlaegyenleg bediktálása a csalók által hivatkozott visszaélések megakadályozása érdekében, legalábbis erre való hivatkozással történt (A bankok soha nem kérnek ilyen adatokat.);
- az ügyfelet konkrét visszaélés miatt hívták fel, mégis olyan vásárlásokra vették rá, amelyek nincsenek összefüggésben a kezdeményezett hívásban elhangzottakkal;
- a csalók előadása szerint visszaélések megakadályozása érdekében a meglévő számlaegyenleg „biztonságos fiókba”, másik számlára történő helyezése valósul meg, a bankkártya vagy online hozzáférés felfüggesztése, tiltása helyett; különösen gyanús, ha a biztonságba helyezés ténylegesen vásárlás jóváhagyását jelenti, az utalás kezdeményezése számlavezető bankon kívülre, ügyfél helyett más kedvezményezett nevére vagy közleményben szokatlan jelöléssel („ajándék” vagy azonosító számok) történik;
- bankkártya limitek megemelése a fizetési számlán lévő pénz „védelme” érdekében.

A Pft. felelősségi és kárviselési szabályai szerint az ügyfelek a jóvá nem hagyott és jóváhagyott, de hibásan teljesített fizetési műveletek helyesbítését kérhetik a bankjuktól. Helyesbítési kérelem esetében a bankokat terheli annak bizonyítása, hogy a vitatott fizetési műveletet az ügyfél jóváhagyta vagy a kifogásolt fizetési művelet, az ügyfelet ért kár az ügyfél szándékos, illetve súlyosan gondatlan kötelezettségszegésével van összefüggésben. A Testület minden ügyben – az eljárás adta keretek között – a tényállás teljes feltárására törekszik, egyedileg megvizsgálja és értékeli az összes feltárt körülményt. Figyelembe veszi az ügyfelek által tanúsított magatartást, így a fizetési művelet kezdeményezésében, jóváhagyásában, adatok kiadásában való közreműködését, illetve az elvárható gondosság, a kellő körültekintés hiányát, annak súlyosságát.

A fogyasztók egyik legfontosabb kötelezettsége, hogy a készpénz-helyettesítő fizetési eszközt (bankkártya) a keretszerződésben foglaltak szerint köteles használni és a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz és annak használatához szükséges személyes hitelesítési adatai (PIN vagy mPIN kód) biztonságban tartása érdekében az adott helyzetben általában elvárható magatartást köteles tanúsítani. Mindez olyan alapvető biztonsági elvárás, amely súlyosan gondatlan megszegése a bankok felelősségi alóli mentesülését eredményezheti. A fizetési műveletek és eszközök technológiájának folyamatos fejlődésére tekintettel a kötelezettség tartalma változik, de van számos olyan elvárás, amely állandó, így például a bankok soha nem kérik el a bankkártya valamennyi adatát sem azonosításhoz, sem a kártya letiltáshoz, nem kérnek hitelesítő vagy internetes vásárlásokat jóváhagyó kódokat.

A fogyasztók kötelesek a pénzforgalmi szolgáltatójuk részére haladéktalanul bejelenteni, ha észlelik a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz birtokukból történő kikerülését, ellopását, valamint azok jogosulatlan vagy jóvá nem hagyott használatát. E jogszabályi rendelkezés célja annak a lehetőségnek a megteremtése, hogy a bankoknak reális esélye legyen arra, hogy megtehessék a szükséges biztonsági intézkedéseket a további jogosulatlan használat megakadályozása érdekében. Elemi biztonsági előírás, hogy a bankoktól kapott, rövid szöveges üzeneteket (SMS) az ügyfelek átolvassák és a kapott jóváhagyó, hitelesítő kódokat csak akkor használják, ha az igazodik az általuk kezdeményezett tranzakcióhoz. Számos esetben az SMS, az abban szereplő adatok körültekintő elolvasása esetén az ügyfél felismerte volna a visszaélést és a nem kívánt fizetési művelet megakadályozható lett volna.

A Testület előtt ismert visszaélések során a csalók az ügyfeleket támadják és különböző módszerekkel veszik rá őket olyan magatartásokra, amelyek révén az ügyfelek saját maguk mondanak le biztonságukról. A fizetési műveletek pénzforgalmi sajátosságukra tekintettel ügyfél oldalról is igénylik a kellő körültekintést, az ésszerű figyelmet. A bankok emellett folyamatosan tájékoztatásokat tesznek közzé honlapjaikon, illetve elektronikus úton (e-mail, mobil alkalmazások, számlakivonatokhoz

melléklet tájékoztatók stb.) is felhívják ügyfeleik figyelmét a visszaélésekre, azok különböző típusaira. Számos esetben jelennek meg figyelemfelhívások, cikkek, közzétételek az egyes internetes portálokon vagy egyéb felületen.

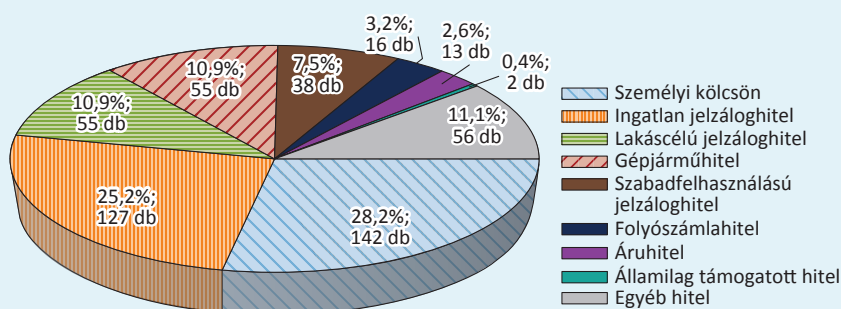
A visszaélésekhez kapcsolható ügyek egy részében a Testület eredményesen tudott abban közreműködni, hogy a felek egyezsége jussanak, de számos esetben megállapította, hogy a fizetési művelet az ügyfelek jóváhagyása, illetve súlyos gondatlan kötelezettsége miatt teljesülhetett, így a bankokat jóváírási kötelezettség nem terhelhette. Az egyik jóvá nem hagyott fizetési művelettel kapcsolatos jogvitában kötelező határozatot hozott, melyben kötelezte a pénzügyi szolgáltatót, hogy térítse meg a kérelmező részére az általa jóvá nem hagyott és eddig meg nem térített fizetési műveletek összegét, 250.000 Ft-ot, valamint a fizetési számla tekintetében a megterhelés előtti állapotot állítsa helyre azzal, hogy a jóváírás értéknapja nem lehet későbbi, mint az a nap, amikor a jóvá nem hagyott fizetési művelet teljesítése megtörtént. Az eljárásban a rendelkezésre álló információk alapján megállapította, hogy a pénzügyi szolgáltató nem bizonyította, hogy a kérelmező a fizetési műveleteket jóváhagyta, valamint a kérelmező kifogásolt bankkártyahasználati magatartása a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. LXXXV. törvény (Pft) 40. § (1) bekezdésébe ütközik. A bizonyítás sikertelensége a Pft. 43. § (1) és 45. § (3) bekezdése alapján a pénzügyi szolgáltató terhére volt értékelendő. A szolgáltató a kötelezéssel szemben ellentmondással élt.

Banki hívások során körültekintően járjunk el, a bankkártya, azonosító adatok, illetve kód kiadására irányuló kéréseket minden esetben kezeljük kellő óvatossággal! Bármilyen gyanús kérés esetén szakítsuk meg a hívást és haladéktalanul vegyük fel a kapcsolatot a bankunkkal! Ismertelen, nem azonosított személyek részére ne engedjünk távoli hozzáférést online bankoláshoz használt eszközeinkre! Figyeljünk a számlavezető banktól kapott SMS-ek, egyéb üzenetek tartalmára!

3. MÉLTÁNYOSSÁGI ÜGYEK

A beérkezett 677 méltányossági ügy közül 616 (91%) kapcsolódott pénzügyi szolgáltatásokhoz. A pénzügyi méltányossági ügyekben belül a hitel- és pénzkölcsönnyújtást érintő termékeket 504 ügyben képezték a kérelem tárgyát, melyek termékcsoportok szerinti megoszlását mutatja a következő ábra.

29. ábra
Beérkezett méltányossági ügyek a hitel- és pénzkölcsönnyújtást érintő termékeknél



A méltányossági ügyekben a kérelmező személyi vagy anyagi körülményeire tekintettel kéri a pénzügyi szolgáltatótól a szerződésben meghatározott feltételeknél kedvezőbb teljesítés lehetőségének biztosítását. Méltányossági kérelemben a követelés jogalapja, összecszerúsége, illetőleg a peres vagy nemperes eljárásban elbírált igények nem tehetők vitássá, ugyanakkor bármely eljárás folyamatban léte alatt vagy lezárása után is indítható méltányossági eljárás a felek jogviszonyában kialakult rendezetlen helyzet megállapodással történő megoldása érdekében. A kérelmező kérheti fizetési kötelezettségének mérséklését, elengedését, szerződésének módosítását, lezárását, illetve a szerződési feltételektől eltérő fizetés teljesítésének lehetőségét. Méltányosság gyakorlására a pénzügyi szolgáltató nem kötelezhető, maga dönti el, hogy gyakorol-e méltányosságot és ha igen, azt milyen feltételekkel teszi. A Testület az ilyen ügyekben sem kötelező határozatot, sem ajánlást nem hozhat, egyezség létrehozatala érdekében közvetít a felek között. Egyezség hiányában az eljárást megszünteti.

A benyújtott méltányossági kérelmek több mint 70%-a követeléskezelőkkel szemben érkezett, az ügyek többségénél a jogelőd pénzügyi szolgáltató felmondta a pénzügyi szolgáltatás nyújtására irányuló korábbi szerződést a kérelmező nem szerződésszerű teljesítése miatt, a tartozás ezáltal lejárttá és egyösszegben esedékké vált és azt követően került engedményezésre. A követeléskezelők sok esetben hangsúlyozták, hogy a felmondásra tekintettel jogosultak a tartozás egyösszegben történő teljesítést követelni. Ennek ellenére túlnyomórészt nyitottak voltak a megállapodásra. A követeléskezelőket érintő méltányossági ügyek közel 88%-a hitel- és pénzkölcsön nyújtására vonatkozó szolgáltatást érintett, ezen belül az ügyek közel 72%-át a jelzálogkölcsönökből és a személyi kölcsönökből eredő tartozások tették ki, de indultak ügyek hitelkártya, gépjárműhitel, áruhitel és folyószámlahitel tartozás, valamint elenyésző számban fizetési számlaszerződésből, betéti kártya szerződésből és lakás-előtakarékossági szerződésből eredő igények rendezésére is.

A kérelmezők legtöbbször tartozásuk teljes vagy részbeni elengedését kérték, illetve kedvezményes kamatozású vagy kamatmentes részletfizetés biztosítását kezdeményezték, ezekhez gyakran társult folyamatban lévő végrehajtási eljárásra vonatkozó indítvány is. A kérelmezők sok esetben kérték a pénzügyi szolgáltató intézkedését a végrehajtási eljárás szüneteltetése és a már foganatosított jövedelemletiltás megszüntetése iránt. Egyes kérelmezők ennek érdekében hajlandóak voltak akár a jövedelemletiltásból térülő összeget meghaladó havi befizetést is vállalni. A szolgáltatók a végrehajtási eljárás szüneteltetéséhez nem minden esetben járultak hozzá. Több esetben a kérelmező azért fordult méltányossági kérelemmel a szolgáltató felé, mert jövedelmét terhelő letiltás megélhetését, létfenntartását veszélyeztette. A szolgáltatók néhány esetben láttak lehetőséget arra, hogy a letiltás összegének mérséklése iránt intézkedjenek a bírósági végrehajtó felé. Végrehajtási eljárás folyamatban léte esetén a szolgáltatók szinte minden ügyben azzal a feltétellel tettek engedményt a tartozás kedvezményes rendezésére, hogy a megállapodásban foglalt összegben felül a végrehajtó költségeit is megfizeti a kérelmező. A kérelmezők a kérésük jogalapjának alátámasztására általában bemutatták méltányolható körülményeiket. Hangsúlyozták, hogy a fizetési készségük fennáll, azonban a tartozás egyösszegű rendezésére vagy nagyobb összegű részteljesítésre nincs lehetőségük. Sok esetben még a havi törlesztőrészlet összege is meghaladta teljesítőképességüket. Amennyiben a kérelmező csupán a meghallgatáson jelölte meg pontosan, hogy milyen jellegű méltányosság gyakorlására kéri a pénzügyi szolgáltatót, a szolgáltató jelenlévő képviselője az esetek többségében érdemben nem tudott arra nyilatkozni. A konkrét kérelemre engedélyezhető kedvezményekről a társaságok a belső szabályzatuk szerint elvégzett egyedi vizsgálat alapján hoztak döntést. Ezekben az esetekben – a felek kérésére is figyelemmel – vagy folytatólagos meghallgatás tűzésére vagy az eljárás írásban történő folytatására került sor. Ritkábban előfordult, hogy a kérelmező a felek közötti további egyeztetés érdekében visszavonta a kérelmét.

A Testület tapasztalata szerint a jelzáloghitel termékek körében egyéb kölcsöntartozásokhoz viszonyítva, nehezebben születtek egyezségek. Ennek oka részben az volt, hogy a fennálló követelés nagysága, a mögötte álló fedezeti ingatlan értéke és a kérelmező által visszafizetni kívánt összeg között sokszor áthidalhatatlan volt a szakadék, vagy olyan alacsony összegű havi törlesztőrészlet megfizetését vállalta a kérelmező, amellyel a fennálló tartozás belátható, ésszerű időn belül nem térült volna meg a pénzügyi szolgáltató által elvárt arányban. Az egyik egyezséggel zárult ügyben a kérelmező és néhai házastársa, mint adóstársak deviza alapú hitelt vettek fel. A szerződés felmondását követően a bank engedményezte a követelését. A felek között részletfizetési megállapodás volt hatályban. A kérelmező a Testülethez előterjesztett kérelmében előadta, hogy a megváltozott anyagi, egészségügyi és személyi körülményeire tekintettel a részletfizetést a megállapodás feltételeivel nem tudja teljesíteni, kérte alacsonyabb havi összegű törlesztés engedélyezését. A pénzügyi szolgáltató kiemelkedően együttműködő volt, az ügyben több egyezségi ajánlatot tett, amelyek közül a kérelmező tudott helyzetének megfelelő konstrukciót választani. Szintén jelzáloggal fedezett követelések kapcsán jelentkezett gyakori problémaként, hogy több kötelezett vett részt az alapügyletben, de a szolgáltatóval a méltányossági eljárást megelőzően csak az egyik kötelezett kötött tartozásrendezési megállapodást, amelynek hatálya a többi kötelezetre nem terjedt ki. Ilyen tényállás mellett a szolgáltató a megállapodás teljesítése után fennmaradó tartozás megfizetésére továbbra is igényt tartott a megállapodáson kívül álló személyektől. Több kötelezett esetén célszerű, ha valamennyien részt vesznek a tartozásrendezési megállapodásban.

A legtöbb jelzáloghiteles ügyben a kérelmező érthető okból szerette volna elkerülni a család lakhatását biztosító fedezeti ingatlan értékesítését. Annak megtartása és a bírósági végrehajtás elkerülése céljából nagyobb összegű első, vagy utolsó részlet vállalása mellett hosszabb futamidejű részletfizetésre is kötöttek egyezséget a felek. Más megoldási lehetőség hiányában gyakran állapodtak meg a felek abban, hogy a fedezeti ingatlan értékesítéséből befolyó vételárból kerül sor a tartozás rendezésére a tartozás részbeni elengedése mellett. Az ingatlan tulajdonosa általi értékesítésére a körülmények figyelembevételével több esetben hosszabb határidőt engedélyezett a szolgáltató.

A Testület javasolja a fogyasztóknak, hogy amennyiben a fedezeti ingatlan értékesítése elkerülhetetlenné válik, törekedjenek megállapodásra a pénzügyi szolgáltatóval, így a bírósági végrehajtási eljárás megelőzhető és az ingatlan piaci viszonyok mellett értékesíthető.

A jelzálogkölcsonök tárgyában kezdeményezett ügyek kisebb része fennálló, „élő” kölcsönszerződéshez kapcsolódóan indult. Ezek közös jellemzője volt, hogy az adós a már látható, a közeli jövőben bekövetkező fizetési gondjai kezelése érdekében kezdeményezte az eljárást, amelyben a tartozás részbeni elengedését vagy egyéb fizetéskönnyítést, így hosszabb futamidőt, alacsonyabb összegű havi törlesztőrészletet, késedelmi kamat elengedést kért a pénzügyi szolgáltatótól a szerződés felmondásának elkerülése érdekében. A pénzügyi szolgáltatók az átstrukturálási, egyéb fizetéskönnyítési lehetőségekről általános tájékoztatást adtak a Testület eljárása során, azonban a lehetőségek teljes körű megismerése érdekében a szolgáltató ügyfélszolgálatának vagy fiókjának felkeresését javasolták a kérelmezőknek. Amennyiben a fizetési probléma tartósan ígérkezik, hatályos ügyletek esetében is megoldást jelenthet a fedezeti ingatlan piaci értékesítése, amely jelentős költségmegtakarítást biztosíthat az adósnak.

A személyi kölcsönökkel kapcsolatos méltányossági kérelmek többségében a felek részletfizetésre, tartozás részbeni elengedésre kötöttek egyezségeket.

Gépjárműhitelhez kapcsolódó ügyekben a kérelmező fizetési hajlandósága esetén a pénzügyi szolgáltatók általában nyitottak voltak az egyezségkötésre mind a tartozás egyösszegű rendezésére, mind részletfizetésre irányuló kérelem esetén. A felek kötöttek egyezségeket arra vonatkozóan is, hogy a gépjármű visszavételét és forgalmi értékének beszámítását követően a fennmaradó tartozást részletekben fizeti meg a kérelmező. Több esetben előfordult, hogy a felek között az eljárásban megtörtént a kapcsolatfelvétel, elindult az egyeztetés, melyet az eljáráson kívül folytattak.

A pénzügyi szolgáltatók jelentős része együttműködő magatartást tanúsított. A követeléskezelőkkel szembeni eljárásokban sajnos nem ritkán előfordult, hogy a felajánlott könnyítés lehetőségével nem tudtak élni az adósok, mert a csökkentett összeg is meghaladta teherbíró képességüket. Tapasztalható volt, hogy rendkívül eltérő az egyes szolgáltatók gyakorlata a fizetéskönnyítési lehetőségek biztosítása, méltányosság gyakorlása terén. Fizetéskönnyítés leginkább a kamattartozás mérséklésében vagy elengedésében, illetve könnyített (például kamatmentes) részletfizetési lehetőség biztosításában nyilvánult meg. Az adósok több esetben sérelmezték, hogy a követeléskezelő hosszabb időn (éveken) keresztül – vélelmük szerint szándékosan – nem jelezte, hogy tartozást tart nyilván, majd mielőtt az elévülés bekövetkezett volna, felszólítást küldött, már a késedelmi kamatok miatt jelentősen megnövekedett összeg megfizetésére vonatkozóan. Nem vitatták, hogy az eljárás jogszerű, azonban álláspontjuk szerint ez nem tisztességes, nem fogyasztóbarát és rendkívül hátrányos következménnyel járhat az egyébként is nehéz anyagi helyzetben lévő adósokra nézve. Számos esetben egyezség keretében jelentős elengedésre került sor, azonban nem kizárólag az elengedés összegének mértéke jellemzi az eljárás eredményességét. Kérelmezői visszajelzések is igazolják, hogy egy elengedés nélküli részletfizetési megállapodás is eredményezheti azt, hogy elmarad a végrehajtás, a lakott ingatlan árverezése, végkifejletként a kilakoltatás.

A Testület javasolja, hogy az adós lehetőségeihez mérten addig is teljesítsen önkéntes befizetést, amíg a méltányossági kérelme elbírálásra kerül. Amennyiben fizetési hajlandóságot mutat, nagyobb eséllyel nyer kérelme pozitív elbírálást bármely szolgáltató által.

A méltányosság kérelem bár kis számban, de érkezett lakás-előtakarékossági betétekhez kapcsolódóan is. Ezekben az ügyekben a lakáscélú felhasználás igazolása nem vagy nem határidőben történt meg, ez állami támogatás visszafizetési kötelezettséget keletkeztetett a kérelmezők terhére. A visszafizetés elmaradása miatt a pénzügyi szolgáltatók fizetési meghagyás kibocsátását kérték. Bár ezeknek az ügyeknek a tartozás (állami támogatás megvonás, illetve felmerült költségek) vitatása volt a tárgya, a fizetési meghagyásos eljárásra tekintettel, a kérelmeket a Testület kizárólag méltányossági kérelemként tudta befogadni. Az egyik, kedvezően zárult ügyben a kérelmező elismerte az állami támogatás egy részének visszafizetésére vonatkozó kötelezettségét, azonban sérelmezte, hogy a pénzügyi szolgáltató – a fizetési meghagyásos eljárás kezdeményezése előtt – nem megfelelően tájékoztatta például a visszafizetendő összegről. Bár a szolgáltató által visszakövetelt állami támogatást megfizette, a felmerült díjkövetelést az előzmények miatt sérelmezte. A felek az eljárásban egyezségeket kötöttek, amely a fizetési meghagyásos eljárás során felmerült díjkövetelés elengedésére vonatkozott.

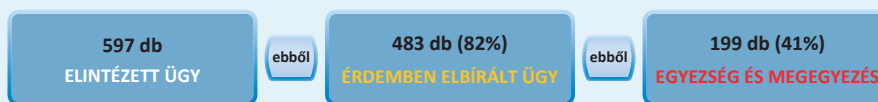
Méltányossági kérelemként került előterjesztésre az az igény is, amely a lakáscélú felhasználással kapcsolatos számla elfogadásával volt kapcsolatos. A kérelmező napelem telepítésre kívánta felhasználni a megtakarítását. Bár a beruházásra vonatkozó számla kiegyenlítése a kiutalást követően történt, azonban a számla több, mint fél évvel a kiutalás időpontja előtt került kibocsátásra, így azt a pénzügyi szolgáltató nem fogadta el. A kérelmező méltánytalannak tartotta, hogy emiatt az állami támogatást vissza kell fizetnie. A felek a meghallgatáson egyeztették álláspontjukat, a szolgáltató azonban nem látott lehetőséget méltányosság gyakorlására.

A Testület eljárásának lényegi eleme a felek közti személyes egyeztetés lehetőségének biztosítása. Különösen igaz ez a méltányossági eljárások esetében. A meghallgatásokon folytatott párbeszédnek nagymértékben hozzájárult az eljárások eredményes kimeneteléhez. Többször előfordult az, hogy a kérelmező meghallgatástól való távolmaradása lehetetlenné tette a felek közötti párbeszéd kialakulását és így az egyezség létrejöttét.

A Testület javasolja, hogy méltányossági ügyekben a kérelmezők számoljanak azzal, hogy egy számukra kedvező egyezség létrehozatala nagy valószínűséggel csak személyes jelenlétükkel és meghallgatás megtartásával lehetséges. A csak írásban történő kommunikáció esetén nem remélhetnek olyan eredményt, mint amit személyes találkozás alkalmával el lehet érni. Lehetőség szerint ne sajnáljanak fáradságot és utazási költséget a személyes megjelenés érdekében áldozni.

Az érdemi ügyintézés során befejezett 483 pénzügyi méltányossági ügy közül 155 esetben egyezség jött létre, és további 44 ügyben eljáráson kívül született megegyezés a felek között.

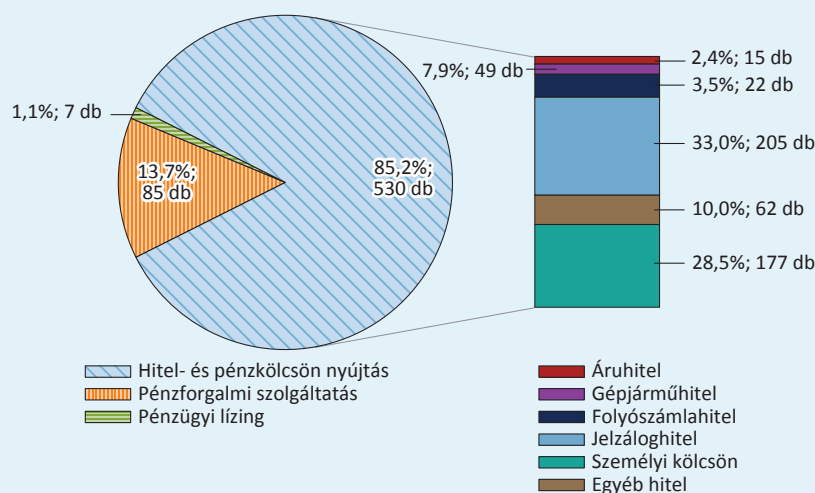
A 2021. évben lezárt pénzügyi méltányossági ügyek eredménye



4. KÖVETELÉSKÉZELŐKKEL SZEMBENI ÜGYEK

A Testülethez benyújtott kérelmek 22,4 százaléka, vagyis 666 ügy a követeléskezelői tevékenységet végző pénzügyi vállalkozásokkal szemben érkezett, jellemzően pénzügyi termékekhez kapcsolódóan.

30. ábra
Követeléskezelők ügyei a pénzügyi termékeknel



A követeléskezelő társaságok tevékenységének azon részét illető jogviták tartoznak a Testület hatáskörébe, amelyek az MNB által felügyelt pénzügyi szolgáltatók által engedményezett, pénzügyi tárgyú szolgáltatás nyújtására irányuló szerződésekből eredő követelésekkel kapcsolatosak, vagyis melyeknél az alapul szolgáló jogszony pénzügyi szolgáltatási jogviszony. Az engedményezés lényege, hogy az engedményes, azaz a követeléskezelő az engedményező, azaz a korábbi pénzügyi szolgáltató helyébe lép és válik az általa megvásárolt követelés jogosultjává. A fogyasztó a pénzügyi szolgáltatók között létrejött ügyletnek nem alanya, az engedményezés bekövetkeztéhez a hozzájárulására nincs szükség. Amennyiben arról megfelelő értesítést kap, úgy a továbbiakban az új szolgáltató részére kell eleget tennie fizetési kötelezettségének. Ez azonban nem eredményezheti jogai csorbulását, hiszen a korábban vele szerződött szolgáltatóval szembeni kifogásait a jövőben is felhozhatja. A Testület elé került ügyekben a jogelőd pénzügyi szolgáltató többségében felmondta az alapul szolgáló pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó szerződést az adós nem szerződészerű teljesítése miatt, ezáltal a tartozás lejárttá és egyösszegben esedékessé vált. Ezt követően történt meg az engedményezés.

Az előző évekhez hasonlóan az volt tapasztalható, hogy a kérelmezők a velük szemben támasztott követelések elévülésére hivatkoztak. Néhány nem kívánatos esettől eltekintve az elévülési kifogás előterjesztésekor a követeléskezelők részletesen ismertették az azzal kapcsolatos véleményüket. Ez egyaránt jelentette az elévülés bekövetkeztének vitatását vagy annak elismerését. Több követeléskezelő alakított ki jó gyakorlatot az elévülési kifogások kezelése kapcsán. Amennyiben a követeléskezelő a kifogást érdemben nem kívánta vitatni, mert például nem álltak rendelkezésére az elévülést megszakító intézkedések megtételét alátámasztó dokumentumok, úgy már a Testülethez benyújtott válasziratában nyilatkozott, hogy nem kívánja a továbbiakban a vitatott követelést érvényesíteni a kérelmezővel szemben és gondoskodott az ügylet lezárásáról. Ezt a kérelmező számára kedvező nyilatkozatot több esetben az álláspontjuk részletes kifejtése nélkül tették meg a szolgáltatók. Az eljárások során tapasztalható volt olyan – a kérelmezőnek szintén kedvező – szolgáltatói gyakorlat is, amely alapján a Testület előtt tartott személyes egyeztetés után vállalta a követeléskezelő az ügylet lezárását.

Egyes pénzügyi szolgáltatók részéről tanúsított magatartás azonban nem eredményezett megnyugtató helyzetet a kérelmezőknek. Ezekben az esetekben a pénzügyi szolgáltató nem ismerte el az elévülést, az ügyletet nem zárta le és nem tett egyértelmű nyilatkozatot a várható intézkedésről. Ezzel a fogyasztókra sérelmes hozzáállással találkozott a Testület olyan helyzetben is, amikor egyebekben a pénzügyi szolgáltató az állítását nem tudta alátámasztani, vagy kifejezetten elismerte, hogy nincs a birtokában elévülést megszakító jogcselekményt igazoló dokumentum, ilyen intézkedés általa nem vitatottan nem történt.

Több esetben fordult elő, hogy a kérelmező alaptalanul élt elévülési kifogással. Ebben a körben visszatérően tapasztalható volt az az indoklás, amely szerint a kérelmezővel szemben azért nem szakadt meg az elévülés, mert nem értesült a szolgáltató követeléséről amiatt, mert a pénzügyi szolgáltató postai küldeménye „nem kereste” jelzéssel visszaérkezett hozzá. Ez az álláspont azonban téves. A kérelmező terhére esik, hogy nem vette át a küldeményt. Magatartásával önmaga akadályozta meg a jogosult igényéről való tudomásszerzését.

A követeléskezelők által megvásárolt követelések alapjogviszonya leggyakrabban jelzálog- és személyi kölcsön volt. Jelentős számban keletkeztek jogviták hitelkártya szerződésből eredő követelés kapcsán, de az eljárások érintettek gépjárműhitelből, áruvásárlási kölcsönből, folyószámlahitelből, fizetési számla- és betéti kártya szerződésből eredő tartozást is. A követeléskezelőkkel szemben indított békéltetési eljárásokban is megjelent a tartozás – különböző okokból – történő érdemi vitatása. Bár a fizetési moratórium a felmondott ügyletekre nem vonatkozott, áttételesen a követeléskezelőkkel szemben kezdeményezett eljárásokban is megjelent a jogszabály által biztosított fizetési haladékra való hivatkozás. Az egyik ügyben a kérelmező azt sérelmezte, hogy a követeléskezelővel részletfizetési megállapodást kötött, amelyet – néhány hónap kivételével – rendszeresen teljesített, a megállapodás mégis felmondásra került. Előadta, hogy abban a hiszemben volt, hogy erre az ügyletére is vonatkozik a moratórium, ezért nem teljesített néhány hónapig befizetést. Utóbb szembesült azzal, hogy nem így van és befizette az elmaradt részleteket. A követeléskezelő új megállapodást küldött részére, azt azonban nem fogadta el. Az eljárás során a követeléskezelő hivatkozott arra, hogy a megállapodás nem teljesítése esetén a teljes tartozás, és nem a megállapodásban méltányosságból csökkentett összeg válik esedékessé. A tartozás alakulásáról készített részletes kimutatásból az is megállapítható volt, hogy az eltelt idő alatt a tartozást különböző díjak és költségek növelték. Ez utóbbiak több százezer forintot tettek ki, amely összeg megfizetésétől a követeléskezelő az eljárásban eltekintett, és az így csökkentett tartozás megfizetésére kötöttek a felek egyezséget.

A Testület javasolja a fogyasztóknak, hogy amennyiben ismert tartozásuk van, minél előbb vegyék fel a kapcsolatot a szolgáltatóval. Kérdés esetén ne hagyatkozzanak feltevésekre, hanem elsődlegesen a követeléskezelőtől kérjenek felvilágosítást, lehetőleg később is bizonyítható módon, így írásban, rögzített telefonbeszélgetés keretében. Rendszeresen kérjenek tájékoztatást a tartozásuk aktuális összegéről, még akkor is, ha részletfizetési megállapodás jött létre. Amennyiben a tartozás összegét nem tartják megfelelőnek, kérjenek a befizetéseiknek az elszámolásáról és tartozásaik alakulásáról részletes kimutatást és azt vessék össze a rendelkezésére álló bizonylatokkal, mint a befizetést igazoló postai csekkek, számlakivonatok stb.

A fennálló tartozás összegét vitató kérelmek tárgyában folytatott eljárások igazolták, hogy ha a felek szándéka a problémás ügy békés rendezésére irányul fontos a felek közötti személyes egyeztetés. Ez a Testület által tűzött meghallgatásokon biztosítható, de nem kizárt a követeléskezelők előtt sem. 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 a Testület eljárásán kívül folytatni kívánták az egyeztetést a mindkettőjük számára előnyös egyezség eljárásán kívüli létrehozatala érdekében. Az eljárás ilyen módon történő megszüntetése mindkét fél számára kedvező, mert utóbb nem képezi akadályát annak, hogy a felek ismét igénybe vegyék ügyükben a Testület közreműködését.

Egyes esetekben, a meghallgatáson jelen lévő szolgáltatói képviselő felhatalmazása nem terjedt ki a kérelmezővel való érdemi egyeztetésre, adott esetben például a korábbi egyezségi ajánlat részleteinek (akár a teljesítési határidő, akár a fizetendő részlet) módosítására. Az érdemi egyezkedésre is kiterjedő felhatalmazás nagymértékben elősegíti az eljárás gyors és eredményes lefolytatását, a vitás ügy mindkét fél számára kedvező megoldását.

A követeléskezelőkkel szemben támasztott igények esetenként a követelés alapját jelentő szerződés felmondásának vélt vagy valós jogszerűtlenségéből eredtek, vitatták a fogyasztók a követelés engedményezésének jogszerűségét, valamint a szolgáltató által érvényesíteni kívánt járulékok mértékét vagy összegét is. Más esetben a kérelmező nem értett egyet a befizetett összeg jogcím szerinti elszámolásával. Téves tájékoztatásra hivatkozással kárigényt fogalmaztak meg. Egyik kérelmező azt sérelmezte, hogy a pénzügyi szolgáltató nem tett eleget a végrehajtó felé fennálló jelentési kötelezettségének, így a kérelmező túlfizetésbe került és kérte a különbözet összegének visszafizetését. A pénzügyi szolgáltató elismerte a túlfizetés tényét és a felek meghallgatáson folytatott egyeztetésének köszönhetően a visszafizetés akadálya elhárult. Egy ügyben, amelyben a pénzügyi szolgáltató a követelése összegét a felek között korábban létrejött megállapodás felmondásával kívánta alátámasztani, megegyeztek a felek. Az egyezség alapján a szolgáltató a megállapodásban foglaltak szerint számolta el a kérelmező befizetését és az ügyet lezárta. A követeléskezelő az eljárásban nem tudta igazolni a felmondásának jogszerűségét, felmondási okként nem valós indokot jelölt meg.

Több ügyben a kérelmező adóstársként, zálogkötelezettként vagy készfizető kezesként vett részt az ügyletben, azonban az adós halála vagy nem teljesítése következtében tőle követelték a fennálló tartozás rendezését.

A kérelmezők jellemzően a teljes tartozás elengedését kérték arra hivatkozással, hogy nem volt tudomásuk a hátralékról vagy a követelés engedményezéséről. A pénzügyi szolgáltatók ezekben az esetekben igazolták, hogy a kérelmező részére megküldték a követelés engedményezéséről az értesítést, illetve a fizetési felszólítást. Jogvita rendezésére indult békéltetési eljárásokban a pénzügyi szolgáltató álláspontjának kérelmező általi megismerését, indokainak megértését követően a felek egyeztetése gyakran méltányossági szempontok mentén folyt tovább. Az együttműködést tanúsító szolgáltatók és képviselőik sokszor törekedtek arra, hogy megvilágítsák a szolgáltató szempontjait és közösen keressenek megoldást kérelmező problémájára a mindkét fél számára elfogadható keretek között.

A tartozás elengedésére, mérséklésére, illetve egyéb kedvezmény nyújtására irányuló, követeléskezelőkkel szembeni méltányossági eljárásokat gyakran nem lehetett az első meghallgatást követően az ügyet lezárni. Többször előfordult, hogy a kérelmező előzetesen nem, csak a meghallgatáson tette meg konkrét ajánlatát a tartozás rendezésére vagy a személyes egyeztetés során lényegesen megváltoztatta korábbi ajánlatát. Ezekben a helyzetekben a pénzügyi szolgáltató meghallgatáson eljáró képviselője az esetek nagyobb részében az előterjesztett igény vizsgálatát vállalta, a nyilatkozattételre határidőt kért. A korábbi évekhez hasonlóan a felek nyilatkozataira is figyelemmel folytatólagos meghallgatás tűzésére került sor vagy az eljárás írásban folytatódott.

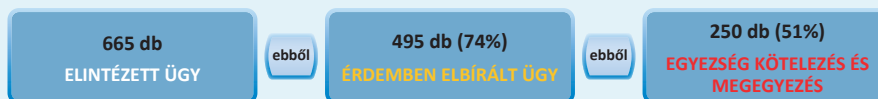
Számos ügyben képezte kifogás tárgyát a bírósági végrehajtó tevékenysége, például, ha a kérelmező a követelés végrehajtási eljárásban közölt összegével nem értett egyet. A végrehajtó intézkedéseit a Testület nem vizsgálhatta, azonban nem volt annak akadálya, hogy a kérelmező a Testület eljárásában egyeztessen a pénzügyi szolgáltatóval a sérelem orvoslásáról, amely több esetben sikerre is vezetett.

Az eljárásokban a követeléskezelők túlnyomó része együttműködő magatartást tanúsított. Nem ritkán az is előfordult, hogy a tartozás rendezésére különböző alternatívákat is felajánlottak, így egyösszegű fizetés esetén a követelés lezárása jelentős elengedéssel, kamatmentes részletfizetés stb., azonban több esetben a felajánlott fizetékönnyítési lehetőséggel nem tudtak élni az adósok, mert a csökkentett összeg is meghaladta teherbíró képességüket.

A Testület tapasztalata szerint néhány pénzügyi szolgáltató hozzáállása megváltozott a méltányossági kérelmekkel kapcsolatban. A változás mind pozitív, mind negatív irányt jelentett, mert a szolgáltatók egyik része maximálisan fogyasztóbarát és nyitott volt a megoldás keresésére, míg mások mereven elzárkóztak a követelés összegét csökkentő kedvezmény nyújtásától, például kamatmentes részletfizetés biztosításától. A követeléskezelők együttműködési szándékának hiánya olykor-olykor az írásbeli és a szóbeli nyilatkozataikban is tükröződött.

A Testület javasolja a fogyasztóknak, hogy ismerjék meg a Magyar Nemzeti Banknak a fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről szóló 2/2019. (II.13.) számú ajánlását.

A 2021. évben lezárt követeléskezelőkkel szemben indított ügyek eredménye



5. ELSZÁMOLÁSI ÜGYEK

Egy ügyben adódott feladat az úgynevezett árfolyamrészre és egyoldalú szerződésmódosításra vonatkozó, a 2014. évi XL. törvény szerinti törvényi elszámolással összefüggésben.

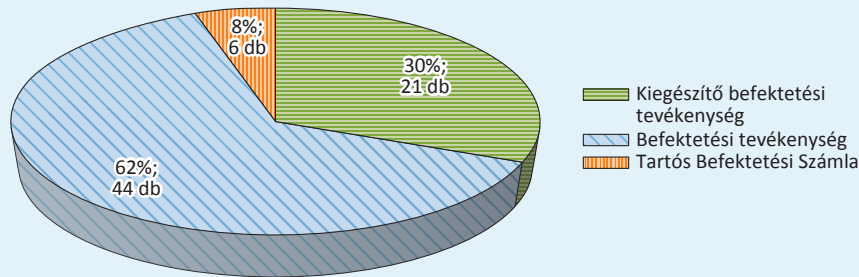
A Testület egy ilyen speciális felülvizsgálati eljárást folytatott le, mert az ügyben a bíróság a 2020. évben kötelezte az elszámolással érintett pénzügyi intézményt arra, hogy új elszámolást készítsen a fogyasztó számára. Az elkészített elszámolást az ügyfél továbbra sem fogadta el, ezért panaszeljárást kezdeményezett az elszámolást készítő szolgáltatónál, majd a sikertelen panaszkezelési eljárást követően a Testülethez fordult a helyes elszámolás megállapítására irányuló igényével.

A pénzügyi szolgáltató az eljárás során érdemi kiegészítéseket végzett az elszámoláson, így a Testület megállapította, hogy az új elszámolás valóban készült és erre tekintettel, a vonatkozó jogszabályban foglaltaknak megfelelően, az eljárást megszüntette.

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 71 új kérelem érkezett. A benyújtott kérelmek száma a korábbi évhez képest mind a befektetési szolgáltatásokkal kapcsolatos jogviták, mind a kiegészítő befektetési szolgáltatások tekintetében csökkent. A csökkenés leginkább a befektetési tevékenységekre vonatkozó és azon belül is a megbízások teljesítése miatti kérelmek száma visszaesésére vezethető vissza.

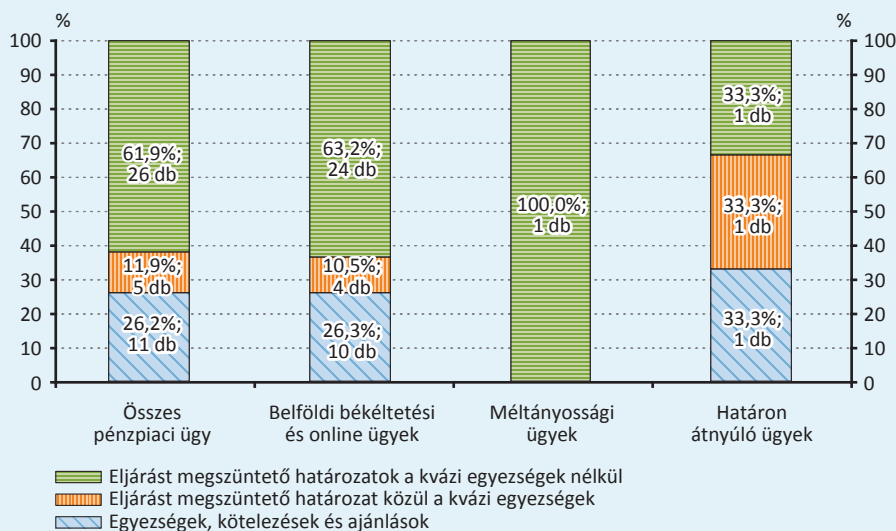
31. ábra
Tőkepiacot érintő beérkezett kérelmek



63 ügy fejeződött be, ebből 42 ügyben érdemben is sor került a kérelmek vizsgálatára, 21 ügyben a kérelem hatáskör hiánya, eljárási akadály vagy a hiánypótlás nem teljesítése miatt meghallgatás tűzése nélkül elutasításra került. A befogadott kérelmek 26 százalékában, 11 ügyben a felek egyezsége kötött. További 5 ügyben eljáráson kívül jött létre egyezség, illetve a pénzügyi szolgáltató korábbi álláspontját felülvizsgálva önként teljesítette az igényt. A tőkepiacot érintő kérelmek körében a befogadott kérelmek 38 százaléka a kérelmező számára pozitív eredménnyel zárult.

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

32. ábra
Tőkepiacot érintő lezárt ügyek ügytípusonként



A befektetési szolgáltatásokat érintő ügyekben a megbízások teljesítése miatt indult jogviták alapja, hogy a kérelmező álláspontja szerint a pénzügyi szolgáltató nem vagy nem ügyfele megbízásainak megfelelően járt el és ennek következtében az ügyfél kárt szenvedett vagy elmaradt haszna keletkezett. Az eljárások során a tényállások általában tisztázhatók voltak a benyújtott dokumentumok, valamint a felek nyilatkozatai alapján. Amennyiben a jogvita alapját a pénzügyi szolgáltató hibája, mulasztása okozta, a Testület eljárása során a felek között egyezség jött létre vagy a felek eljáráson kívül megállapodtak. A legtöbb esetben igazolást nyert, hogy a pénzügyi szolgáltató a felek között fennálló szerződés feltételeinek megfelelően járt el, ezek a kérelmek nem voltak megalapozottak, így a Testület az eljárást megszüntette.

A befektetési tanácsadás során felmerülő jogviták kezdeményezői két fő csoportra oszthatók. Az elsőbe az ügynevezett aktív befektetők tartoznak. Ide sorolandók azok a befektetők, akik befektetéseik kezelésében aktív szerepet vállalnak, ennek során közvetlen kapcsolatot tartanak fenn a befektetési vállalkozás üzletkötőjével. Az ügyfél és a pénzügyi szolgáltató

között befektetési tanácsadás nyújtására vonatkozó szerződés áll fenn. Ezekben az esetekben a jogvita alapját az képezi, hogy a kérelmező álláspontja szerint a befektetési szolgáltató alkalmazottja nem ad olyan átfogó ismertetőt, amely alapján a befektetési eszközök kockázata felmérhető lenne, az ügyfél ezért hoz olyan döntéseket, mely eredményeképpen árfolyamvesztést szenved el. Veszteségeinek keletkezése miatt a pénzügyi szolgáltatót okolja és ezért kéri a keletkezett anyagi hátrányának megtérítését. A második csoportba azok a jogviták tartoznak, melyeket olyan fogyasztók kezdeményeznek, akik a befektetéseikhez nem értenek. Ebben az esetkörben a fogyasztó és a pénzügyi szolgáltató között nem áll fenn befektetési tanácsadás nyújtására irányuló szerződés, azonban a fogyasztók abban a hiszemben vannak, hogy a pénzügyi szolgáltató alkalmazottja befektetési tanácsot nyújt és a befektetési tanács minőségéért a pénzügyi szolgáltató felelősséget vállal.

Gyakran merülnek fel a különböző befektetési jegyek megvásárlásával összefüggő, amiatt keletkező jogviták. A befektetési jegyek egy része jelentősebben magasabb kockázatot hordoz, mint az állampapírok vagy a banki betétek, azonban ezekről a kockázatokról a fogyasztók álláspontja szerint a banki ügyintéző nem megfelelően tájékoztat, így csak később szembesülnek azzal, hogy a befektetési jegyeken árfolyamvesztést szenvednek el. Itt nehézséget jelent, hogy a pénzügyi szolgáltató alkalmazottja és a fogyasztó között a befektetési döntések meghozatal előtt lezajlott beszélgetések nem rekonstruálhatók, így az eljárásban csak okirati bizonyítékok használhatók fel, amelyek azt igazolják, hogy a szükséges tájékoztatásokat a fogyasztók megkapták. Ilyen esetekben is előfordul, hogy a pénzügyi szolgáltatók az eset összes körülményét figyelembe véve, üzletpolitikai alapon a fogyasztót ért árfolyamvesztés egy részét megtérítik. Az eljárásokban többször is kiderült, hogy a fogyasztó a befektetési jegy mögött álló befektetési alap teljesítménye miatt szenvedett el árfolyamvesztést és számára érthetetlen volt, hogy a befektetési alap egy pozitív piaci környezetben miért alul-teljesítő. Ezekben az eljárásokban érdemi döntés nem volt hozható, mert a befektetési alapok szakmai tevékenységének vizsgálatára nem lehetséges.

Az egyik befektetési ügyben értelmezési kérdés merült fel az MNB tv. 81. § (2) a) pont szerinti fogyasztó fogalom tekintetében, mely szerint fogyasztó az, aki „önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy”. Az ügyben a befektetési szolgáltató arra hivatkozott, hogy bizonyos speciális, nagy kockázatú opciós ügyletek esetén, ha azokat – az ügyletek számossága alapján – láthatólag üzletszerűen, saját profi befektetési szakember igénybevételeivel valósítja meg az ügyfél, felvetheti, hogy azok nem a saját, hanem már a gazdasági tevékenység körébe eső célok érdekében történtek. A kérdés kizárólag esetileg, azaz ügyenként, az összes körülmény figyelembevételével vizsgálható és vizsgálható. Az egyes konkrét ügyek tekintetében az üggyel érintett ügyletek valamennyi körülményének együttes vizsgálata alapján dönthető csak el ez a kérdés. Ennek során értékelni kell az ügyletek, a megbízások üzletszerű jellegét, a befektetési tanácsadás megvalósulását vagy annak hiányát, az ügyletek számosságát és az ezzel elérhető, megcélzott profit nagyságát, valamint az ügyfél MiFID-tesztjében szereplő információkat és nyilatkozatokat egyaránt.

A kiegészítő befektetési tevékenységekkel kapcsolatban kezdeményezett fogyasztói jogvitákkal érintett ügyek két fő csoportba oszthatók. Az egyik csoportba a letétkezeléssel, a másikba a Tartós Befektetési Számlákkal (TBSZ) kapcsolatban felmerült fogyasztói jogviták tartoznak. A letétkezeléssel kapcsolatban kialakult fogyasztói jogviták alapját elsődlegesen a fogyasztók pénzügyi szolgáltatók által vezetett értékpapírszámláján történt díjterhelés képezi. Több esetben sérelmezték, hogy állampapír befektetéseik után az értékpapírjaik lejáratát követően kisebb összeghez jutottak, mint amire számítottak. Ennek oka, hogy a pénzügyi szolgáltatóknál vezetett értékpapírszámláknak költsége van, amit a befektetési eszközök formájától függetlenül az értékpapírszámla tulajdonosoknak meg kell fizetniük. Ez azokban az esetekben jelent különösen nagy problémát, amikor az értékpapírszámlát kisbefektető nyitja kizárólag abból a célból, hogy állampapírt vásároljon.

A Testület ajánlja, hogy amennyiben a fogyasztó állampapírt szeretne a portfóliójában tartani, érdemes lehet a Magyar Államkincstár által kínált számlavezetési lehetőséggel élni, amennyiben más befektetési eszközöket szeretne vásárolni, úgy a számlanyitás előtt a pénzügyi szolgáltatók költségeit tartalmazó hirdetményeit célszerű áttanulmányozni.

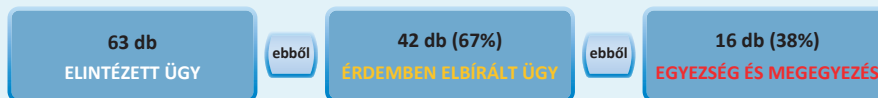
Az elértéktelenedett részvények miatt kialakult helyzetet eredményező jogvitákkal is találkozott a Testület. Az ügyek tényállása szerint az értékpapírszámla tulajdonosa olyan részvényeket tulajdonolt, amelyeknek piaci értékük nem volt, gyakorlatilag forgalomképtelenné váltak, de az értékpapírszámlát vezető pénzügyi szolgáltató a számlavezetés miatt a fogyasztónak számlavezetési díjat számolt fel. A fogyasztók szándéka arra irányult, hogy a feleslegesen őket terhelő költségek elkerülése érdekében a pénzügyi szolgáltató szüntesse meg az értékpapírszámlájukat. A jelenlegi jogi szabályozás alapján

azonban a pénzügyi szolgáltató csak akkor tudja megszüntetni az értékpapírszámlát, ha a számlán nincs értékpapír. A számlatulajdonosnak a részvényeiket értékesíteni vagy transzferálni kellene ehhez. A részvények forgalomképtelensége miatt az első út nem járható, a második esetében valamely más szolgáltatónál kellene értékpapírszámlát nyitni, de akkor ott kerülné a fogyasztó ugyanilyen helyzetbe.

A tartós befektetési számlákkal kapcsolatban kialakult jogviták gyökerét az ilyen számlákra vonatkozó adózási szabályoknak a fogyasztók általi nem teljeskörű ismerete okozza. Amennyiben a megtakarítani kívánó fogyasztó a megtakarítását ilyen számlán helyezi el és a megtakarított összeget befekteti, akkor a hatályos személyi jövedelemadóról szóló 1995. évi CXVII. törvény által meghatározott feltételek szerint a befektetéseinek elért hozam után kedvezményesen (10%) vagy egyáltalán nem kell adózni. Kedvezményes adókulcs alapján kell adózni, ha a lekötési időszak 3 év, az 5 éves időszak utolsó napjától kezdve adómentességet élvez a befektető. Sok esetben ez a fogyasztók oldaláról félreértésekhez vezet. Az egyik ilyen eset során a fogyasztó TBSZ-t nyitott, majd megtakarítását 5 év futamidejű betétben helyezte el. A betét lejáratakor a megtakarítását felvette és ezt követően tapasztalta, hogy a teljes adómentesség nem vonatkozott rá. Ennek oka, hogy a törvény a lekötési időszakot a befizetés évét követő teljes naptári évben állapítja meg. A befizetés éve tehát a „gyűjtőév”, vagy más terminológiával „felhalmozási időszak”, és ezt követi a teljes 3, illetve 5 év időtartamú lekötési időszak. A számláról kifizetést a gyűjtőévet követő 3. év végén lehet úgy kérni, hogy a befektetések hozama 10%-os adókulccsal adózzon. Amennyiben korábban kérünk kifizetést, úgy az általános adókulcs fog a hozamokra vonatkozni és a TBSZ megszűnik. A 3. évet követően a számlatulajdonosnak jogában áll a számlájáról részösszeget felvenni és a számláján maradt összeget további két évre meghosszabbítani. Az 5. év végén a TBSZ megszűnik.

Fontos, hogy a fogyasztók a Tartós Befektetési Számla megnyitása érdekében megkötendő számlaszerződés megkötése előtt tanulmányozzák át a pénzügyi szolgáltatók által kiadott tájékoztatókat és a hatályos adójogi szabályokat.

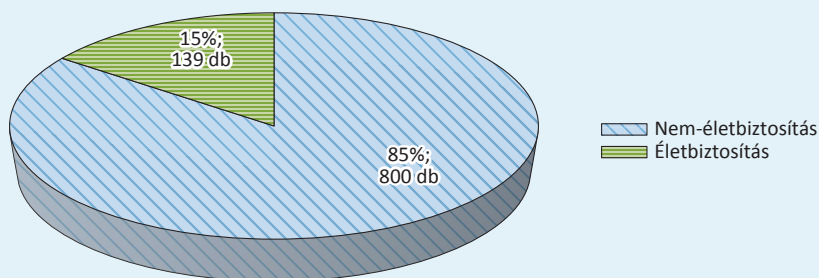
A 2021. évben lezárt tőkepiaci szolgáltatóval kapcsolatos ügyek eredménye



C) BIZTOSÍTÁSI SZOLGÁLTATÁSOKKAL KAPCSOLATOS JOGVITÁK

A biztosítási piac szereplőivel szemben 939 kérelem került benyújtásra, ez az év folyamán beérkezett kérelmek 31,5 százalékát jelentette. A kérelmek aránya és a biztosítási ágankénti megoszlása is megfelelt az előző év azonos adatainak.

33. ábra
Beérkezett biztosítási ügyek



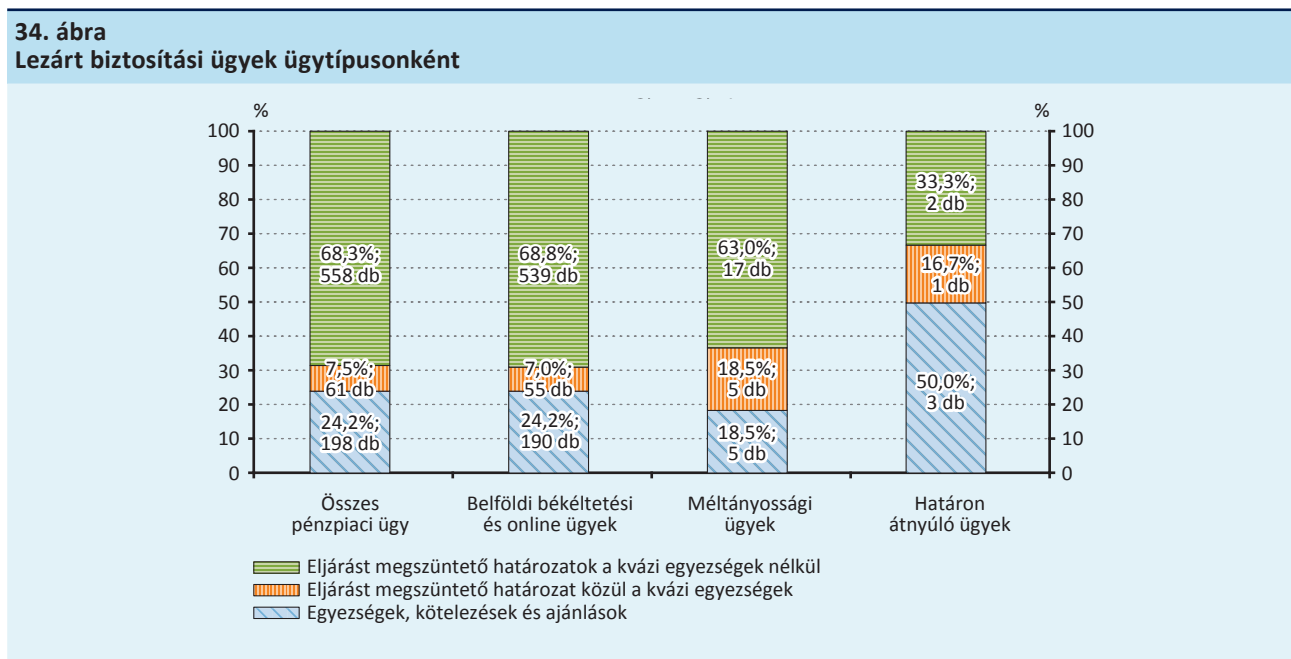
Az ügyek biztosítási ágankénti megoszlásában az elmúlt években tapasztalt tendencia folytatásaként eltolódás tapasztalható a nem-életbiztosítási ügyek irányába. A tárgyévben az ügyek 85 százaléka a nem-életbiztosításokkal, 15 százaléka az életbiztosításokkal volt kapcsolatos. Az ágazati megoszlás tekintetében is változás volt megfigyelhető. Az életbiztosítások

területén nagy mértékben csökkent a befektetési egységekhez kötött életbiztosításokkal kapcsolatos ügyek száma és aránya, a nem-életbiztosítások területén ugyanez volt tapasztalható az egészségbiztosításokkal kapcsolatos ügyek területén. A két csökkenést mutató ágazatot leszámítva a többi ágazat ügyszáma jelentősen nem változott. A benyújtott kérelmek többsége a biztosítókkal és biztosító egyesületekkel szemben érkezett (97%), a biztosítási piac többi szereplőjével, alkuszokkal, biztosítási többes ügynökökkel szemben indult eljárások száma elenyésző volt. Főként a csoportos biztosításokkal kapcsolatban indultak olyan eljárások, melyben a biztosító mellett a csoportos biztosítás szerződőjeként hitelintézet is részt vett.

Az ügyek szolgáltatónkénti megoszlása – a korábbi évekhez hasonlóan – tükrözi az egyes pénzügyi szolgáltatók piaci részesedését, továbbra is a biztosítási piac legnagyobb szereplőivel, a kompozit biztosítókkal (azon biztosítókkal, melyek egyaránt foglalkoznak életbiztosítási és nem életbiztosítási termékekkel) kapcsolatban indult a legtöbb eljárás. A beérkező kérelmek közel kétharmada (55,6%) az öt legnagyobb szolgáltatóval szemben került benyújtásra. Több szolgáltató esetén üdvözlendő gyakorlattá vált, hogy az eljárás megindulását követően közvetlen egyeztetést kezdeményeztek a fogyasztókkal és ennek folytán számos esetben önként teljesítették a kérelemben foglaltakat vagy külön megállapodásban rögzítették a jogvita rendezésére vonatkozó egyezségüket. Ennek folytán az ügyek 10 százalékában a felek még a kitűzött első meghallgatást megelőzően megállapodtak, illetve a kérelmező a szolgáltató önkéntes teljesítésére figyelemmel visszavonta kérelmét, melynek alapján meghallgatás nélkül rendeződött a kérelmező igénye.

A lezárt ügyek 86 százalékát, 817 ügyet a Testület érdemben tárgyalta, 133 ügyben volt kénytelen a kérelmet – hatáskör hiánya, eljárási akadály (panasz eljárás hiánya, jogerős bírósági döntés) vagy a hiánypótlás nem teljesítése miatt – meghallgatás tűzése nélkül elutasítani. A befogadott kérelmek 24 százalékában, összesen 198 ügyben a felek az MNB tv. 120. § (1) bekezdése szerint végrehajtható egyezséget kötöttek. Biztosítási ügyben kötelezés vagy ajánlás nem született. További 61 ügyben a felek között eljáráson kívül jött létre egyezség, illetve a pénzügyi szolgáltató korábbi álláspontját felülvizsgálva önként teljesítette a kérelmező teljes igényét. Ezekben az ügyekben a felek közös vagy a kérelmező egyoldalú kérelmére megszüntetésre került az eljárás, az ügy a kérelmező számára mégis megnyugtató rendezést nyert. A befogadott kérelmek 31,7 százaléka a kérelmező számára pozitív eredménnyel zárult.

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



Mindkét biztosítási ágban általános tapasztalat, hogy a fogyasztókkal megkötött biztosításoknál alkalmazott általános szerződési feltételeket (általános és különös biztosítási feltételeket) a szerződést megkötő fogyasztók gyakran nem tanulmányozzák megfelelően át, a szerződéskötés során eljáró üzletkötő – sok esetben hiányos – szóbeli tájékoztatására

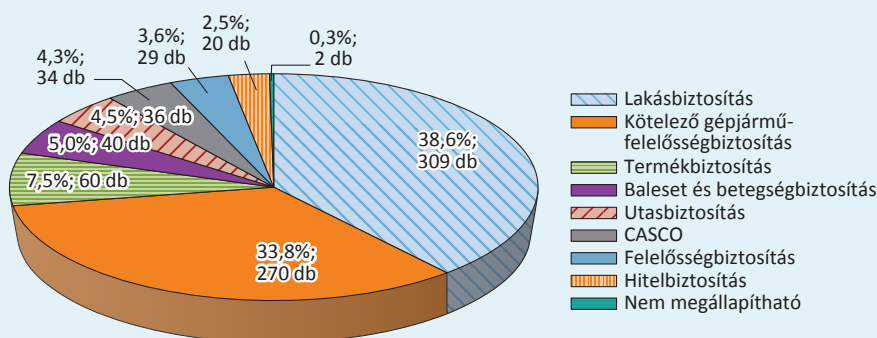
hagyatkozva nincsenek tisztában a szerződés pontos tartalmával. Gyakran csak később, egy káresemény bekövetkeztekor szembesülnek azzal, hogy az általuk megkötött biztosítás milyen kockázatokra nyújt fedezetet és milyen feltételekkel, illetve, hogy az adott biztosítás milyen eseményeket, körülményeket zár ki a térítés köréből. Az életbiztosítások területén sok esetben előfordult, hogy a fogyasztó csak a szerződés lejártakor, hosszú éveken keresztül történő díjfizetést követően döbbsen rá, hogy a lejárató összeg jóval alacsonyabb volt, mint amit a szerződéskötéskor adott tájékoztatás alapján várt. Ezekben az esetekben, ha megfelelően dokumentált a biztosítási feltételek átadása, a kérelmező alappal nem tud hivatkozni arra, hogy a feltételeket – az ajánlati dokumentációban szereplő írásos nyilatkozata ellenére – ténylegesen nem vette át, vagy azt nem ismerte meg.

A biztosítási ügyek jelentős részében a jogvita kifejezetten valamilyen, a felek között a káresemény (biztosítási esemény) bekövetkeztének tényével, körülményeinek tényalapjával kapcsolatban állt fenn. Különös súllyal érvényesültek ezekben az ügyekben a bizonyításra irányadó általános szabályok, melyek szerint a jogvita eldöntéséhez szükséges tényeket annak a félnek kell bizonyítania, akinek érdekében áll, hogy azokat a Testület valóságnak fogadja el. A következetes, hosszú idő óta fennálló bírói gyakorlat szerint a biztosítási esemény bekövetkeztének tényét, a biztosítási esemény és a keletkezett kár közötti okozati összefüggést, valamint a kár összegszerűségét a biztosítottnak kell bizonyítania, míg a mentesülésre okot adó körülmények fennállását a biztosító köteles bizonyítani. Fenti elveket a Testületnek is alkalmaznia kell. Számos esetben problémát jelentett, hogy a kérelmezők nem tudták megfelelő bizonyítékokkal alátámasztani az általuk hivatkozott biztosítási esemény körülményeit. Sokszor merült fel az ügy érdemi eldöntése szempontjából olyan lényegi kérdés, amelynek megítélése szakértői (műszaki szakértői, árszakértői, orvosszakértői stb.) kérdés. Mivel a Testület eljárásában – az eljárás jellegére figyelemmel – nincs lehetőség független igazságügyi szakértő kirendelésére és széleskörű bizonyítás lefolytatására, ezekben az esetekben Testület kénytelen az eljárást megszüntetni.

1. A NEM-ÉLETBIZTOSÍTÁSI ÁGHOZ TARTOZÓ ÜGYEK

A nem-életbiztosítással kapcsolatos ügyek összes biztosítási ügghöz viszonyított aránya, a nem-életbiztosítási ágazatok egymáshoz viszonyított megoszlása azonos a 2020-as adatokkal. A nem-életbiztosítási ágba tartozó ügyekben a beérkezett 800 kérelem több, mint kétharmadát (66,2%) továbbra is a tűz- és egyéb vagyoni károkkal és a kötelező gépjármű felelősségbiztosításokkal kapcsolatos kérelmek képezték.

35. ábra
Beérkezett, nem életbiztosítási ügyek



806 nem életbiztosítási ügy zárult le az év végéig. Az érdemben elbírált 688 ügyből a határozattal jóváhagyott egyezségek száma 171 darab volt, és további 52 ügyben az eljárás amiatt került megszüntetésre, mert a felek eljáráson kívül meggyeztek. A kérelmezők szempontjából kedvezően alakult ügyek aránya így összesen 32,4 százalékot tett ki.

1.1. Lakásbiztosítás

A beérkezett biztosítási ügyek jelentősebb hányada a korábbi évekkal azonosan a lakossági vagyontárgybiztosítási szerződésekből és ezen belül is a lakásbiztosításokkal kapcsolatos jogvitákból eredt. Ezek jelentették az összes biztosítási ügy egyharmadát (33%). A vihar-, felhőszakadás-, jégveréskárok, valamint egyéb, természeti (elemi) károk mellett a tűz- és robbanás-károk,

valamint a betöréses lopások tették ki az ügyek túlnyomó többségét. A beérkező kérelmek ugyanazokat a jellemzőket mutatták, mint korábban.

Továbbra is az a kérdés képezte a legtöbb esetben a vita tárgyát, hogy beszélhetünk-e olyan biztosítási eseményről, amelyre a pénzügyi szolgáltató kockázatvállalása kiterjed, a helyszíni kárkép igazolja-e a bejelentett biztosítási esemény bekövetkeztét, a biztosítási esemény megvalósulása esetén nem állnak-e fenn a pénzügyi szolgáltató teljesítését kizáró feltételek, igazolt-e a kárösszeg, tisztázott-e, hogy a biztosítási szolgáltatás milyen összegű szolgáltatást tesz lehetővé. A felek jogviszonyára elsődlegesen a felek szerződése (az általános és különös biztosítási feltételek) az irányadó, különösen a fedezetbe vont biztosítási események és a biztosítók által nyújtott szolgáltatási összeg meghatározása tekintetében. Az ügyfelek szolgáltatási igényt érvényesítenek a biztosítóval szemben, így a bizonyítási kötelezettség alapvetően az ügyfeleket terheli. A biztosítási esemény bekövetkeztét, valamint az azzal összefüggésben elszenvedett kárt az ügyfeleknek kell bizonyítékkal alátámasztania. Célszerű a káreseményt, az elhárítást, a feltárást és a helyreállítást is részletesen dokumentálni, egyeztetve a kárszakértővel, a biztosító munkatársaival. A dokumentálást lehetőleg fényképpel, videofelvétellel érdemes végezni. A dokumentáció jó, ha nagyon részletes, mert a káresemény időpontjától távolodva a bizonyítás már egyre nehezebbé válik. A sérült, kiszerezelt tárgyakat a feltételekben meghatározott időpontig meg kell őrizni, a kárszakértőnek be kell mutatni. Sok esetben ezen tárgyak hiánya akadályozza a káresemény felderítését. A helyreállítás kapcsán részletes árajánlatot, tételes költségvetést érdemes készíttetni annak érdekében, hogy a helyreállítás pontos tartalma meghatározható legyen. Néhány esetben (pl. villámcsapás másodlagos hatása) a káresemény bekövetkeztét szakvéleménnyel lehetséges bizonyítani, ennek elkészítésében a biztosítók is segítséget nyújtanak. A biztosító mentesüléséhez szükséges tényeket és a körülményeket a biztosítónak kell bizonyítani. Mentesülési ok szokott lenni a fogyasztót terhelő kárenyhítési és kármegelőzési kötelezettség megszegése.

A kérelmezők egy része továbbra sincs tisztában azzal, hogy a biztosítási szerződés alapján a biztosító nem minden kárt térít meg, csak abban az esetben nyújt szolgáltatást, ha szerződésben meghatározott biztosítási esemény bekövetkezett. Több ügyben előfordult, hogy a kérelmező úgy jelentette be szolgáltatási igényét, hogy abban pontosan nem határozta meg, hogy milyen biztosítási eseményből ered a követelése. Fontos lenne, hogy a fogyasztó minél pontosabban adja meg a kár keletkezésének időpontját, módját, továbbá azt, hogy biztosított vagyontárgyában milyen kár keletkezett, és ezt lehetőség szerint fényképfelvételekkel dokumentálja, hiszen a szolgáltató ezen információk birtokában tud arra vonatkozóan nyilatkozni, hogy milyen szerződési feltételek szerinti biztosítási esemény következett be, a kár azzal összefüggésben keletkezett-e, illetve a kár összecszerúségét mennyiben látja alátámasztottnak. A lakásbiztosítási szerződés megkötése előtt alaposan fel kell mérni az igényeinket és elvárásainkat, hogy megfelelő biztosítás kerüljön megkötésre. A lakásbiztosítási szerződés megkötését követően is folyamatosan figyelemmel kell követnünk a biztosítás megfelelőségét, ha el kívánjuk kerülni, hogy a biztosító az alulbiztosítottságra figyelemmel csak részben (arányaiban) térítse meg a kárunkat. Időközönként ezért szükséges áttekinteni, felülvizsgálni a megkötött biztosítást, az egyes vagyoncsoportokra meghatározott biztosítási összeget és az ingatlanunk, illetve ingóságaink tényleges állapotát az esetlegesen bekövetkezett gyarapodásokra figyelemmel.

A Testület felhívja a fogyasztók figyelmét a körütekintő szerződéskötésre, a káresemény megfelelő rögzítésére, bejelentésére. A kárigény elbírálásához a pénzügyi szolgáltatók részére, a Testületnek az ilyen jogvitát jelentő eljárásokban a bizonyíthatóság miatt egyaránt szükséges a kárigény megfelelően részletes leírása és bizonyítékokkal – mint például az árajánlat, számla, szakvélemény beszerzése stb. – történi alátámasztása.

Számos jogvita a biztosított ingatlan alulbiztosítottságával volt kapcsolatos. 2019. óta sok olyan ügy kerül Testület elé, amelyben bár az ügyfél a szerződéskötéskor helyesen határozta meg a biztosítási összeget és a biztosítást folyamatosan indexálta, a kár bekövetkeztének időpontjában a biztosító azt állapította meg, hogy a biztosítási összeg (az ingatlan megsemmisülése esetén az újraépítési költség szerződés szerinti maximuma) alacsonyabb volt, mint a tényleges helyreállítási költség. A biztosítók ugyan évről évre a fogyasztói árváltozással arányosan indexálják a biztosítási fedezeteket (és a díjakat), ez mégsem tudja lekövetni például az ingatlanárak és különösen az építőanyagárak és építőipari vállalkozói díjak elmúlt években bekövetkezett drasztikus növekedését. Ezért a háztartási vagyon többsége alulbiztosított lesz, azaz az ügyfél káresemény esetén azzal szembesül, hogy kárának csak töredékét fedezi a biztosító kockázatvállalása. Ha a biztosítási összeg a biztosított vagyontárgy értékénél kisebb, a biztosító a kárt a biztosítási összegnek a vagyontárgy értékéhez viszonyított arányában téríti meg, úgynevezett pro-rata alapon.

Kívánatos, hogy a biztosítási feltételekben a biztosítási összeg meghatározásának alapelvei és az alubiztosítottság jogkövetkezményei egyértelműen, figyelemfelhívásra alkalmas módon ismertetésre kerüljenek az egyes vagyong csoportokra vonatkozó sajátosságok figyelembevételével. Szükséges az arra való figyelemfelhívás is a szolgáltatók részéről ügyfelek irányába, hogy a biztosítási összeg helyes megjelölése, az értékkövetés alkalmazása, az érték megváltozásával kapcsolatos változás bejelentése mindig a szerződő felelőssége.

A biztosítók több módon is igyekeztek alkalmazkodni a pandémia okozta megváltozott helyzethez. A lakásbiztosítások esetében szinte minden biztosító bevezette az elektronikus kárbejelentés lehetőségét, a kárrendezési folyamat digitalizálását és a biztosításokkal kapcsolatos, a biztosító ügyfélportalján keresztül online ügyintézését. Sok esetben a technológiai fejlődés által biztosított eszközök igénybevételével, a kárszakértő személyes jelenléte nélkül kerül lefolytatásra maga a kárfelmérés is. A kárszakértők az ügyféllel egyeztetve, az ügyfél által készített fotókkal dokumentált vagy videóhíváson keresztül rögzített kárkép alapján bírálták el a kárügyeket.

A kérelmezőkben sokszor bizalmatlanság alakult ki, mert úgy vélték, hogy a biztosító nem kellő alapossgal vizsgálta ki kárügyüket. Több kérelmező, akiknek viharok esemény során károsodott biztosított ingatlanának tetőszerkezete, sérelmesnek találta, hogy a helyszíni kárszemle során a kárszakértő nem kellő alapossgal dokumentálta fényképfelvételekkel a keletkezett kárt (például a kárszakértő nem mászott fel a létrára és nem készített közelről fényképeket a károsodott tetőszerkezetről, a biztosított ingatlan nem minden oldaláról készített fényképeket a kárszakértő stb.). Több olyan fogyasztói jogvita is előfordult, amelyben a kérelmező azért tudta sikerrel érvényesíteni a követelését, mert körültekintően maga is fényképfelvételeket készített a károsodott vagyontárgyáról közvetlenül a káresemény bekövetkezése után. Több olyan kérelem is volt, amelyben a kérelmező azért nem tudta a szolgáltatási igényét sikerrel érvényesíteni a szolgáltatóval szemben, mert a szerződési feltételekben rögzített határidőn túl, késedelmesen jelentette be igényét, a kár helyreállítása részben vagy egészben megtörtént, a kár biztosítási eseménnyel való összefüggése utóbb nem volt dokumentálható. Ilyen eset volt, amikor a kérelmező vihar biztosítási eseményt jelentett be, azonban a pár nappal későbbi kárszemle időpontjára a károsodott tetőszerkezet teljes egészében elbontásra került és már az új tető ácsolata állt. Egy másik ügyben a bejelentett vezeték vízár szemléjének időpontjára a fürdőszobában a javítási munkálatok már befejeződtek.

A fogyasztók nincsenek tisztában azzal, hogy a biztosított ingatlan esetleges felújítása, átépítése, bővítése esetén az adott szerződési feltételtől függően a szerződés módosítását, pótdíj fizetése mellett építkezésre, szerelésre vonatkozó záradék szerződésre történő rávezetését kell kezdeményezniük. Amennyiben erre nem kerül sor és a károsodás az (át)építési munkák időtartama alatt következik be, úgy a szolgáltatási igény nagy valószínűséggel elutasításra kerül elsődlegesen arra hivatkozva, hogy a záradék hiányában a kockázatviselés köréből kizárásra kerültek a felújítással, átépítéssel kapcsolatos károk.

Több esetben alakult ki vita a biztosított ingatlan lakottságára vonatkozóan is. Az ingatlan lakottsága alapvetően befolyásolja a biztosító kockázatát, a nem állandóan lakott ingatlanok esetén a biztosított csak később képes észlelni a kárt, amely korlátozza a kárenyhítés lehetőségét és végső soron súlyosbíthatja a bekövetkező károkat. A problémakör különös súllyal jelentkezik a vezeték víz- és betöréses lopáskároknál. A szolgáltatók a kárszemlén tapasztaltak alapján, gyakran vitatják a biztosított ingatlan lakottságát a káresemény időpontjára vonatkozóan például mert az ingatlan nem rendelkezik a mindennapi használatra jellemző berendezéssel, fűtetlen, raktározásra, tárolásra használják, a biztosított a kárbejelentés során vagy megbízottja a kárszemlén nyilatkozik, hogy a biztosított ingatlan állandó jelleggel nem használták. A kérelmezőknek ilyen esetekben rendszerint a lakcímkártyával, a közműszolgáltatók rendszeres fogyasztást igazoló dokumentumaival, az adott településen való tartózkodást igénylő elfoglaltság (tanulói vagy munkaviszony) bizonyításával, szomszédok írásbeli tanúnyilatkozatával van lehetőségük a lakottság alátámasztására. Amennyiben az eljárás során az ingatlan lakottságát nem sikerül bizonyítani, a szolgáltatók az adott ügytől és a szerződéses feltétel rendelkezéseitől függően a szolgáltatási igényt teljesen elutasíthatják vagy kármegosztást alkalmazhatnak.

Betöréses lopáskároknál általában a biztosított ingatlan védelmi szintje, az eltulajdonított vagyontárgyak biztosítottsága vagy a kár összege a vita tárgya. A lakásbiztosítási szerződések lopáskárnál általában az ingatlan védelmi szintjéhez kötik a térítés mértékét és a károsultaknak kell bizonyítaniuk, hogy a biztosított ingatlan milyen védelmi szintnek felelt meg a káresemény időpontjában, nekik kell bizonyítani az eltulajdonított vagyontárgyaik meglétét és értékét is. Több eljárásban sem voltak a kérelmezők azzal tisztában, hogy a szerződő által szerződéskötéskor választhatóan különböző feltételekkel és limittel vállalnak kockázatot a biztosítók általános (ablak)üvegkára és különleges üvegkára (biztonsági üveg, üvegbútor,

zuhanykabin, fűzőlap, meghatározott négyzetméternél nagyobb egybefüggő üvegfelület, üvegfal). Előfordult, hogy a kérelmező igénye szerint nem volt megtérülés, mert igénye különleges üvegfelület minősítésre és nem rendelkezett fedezettel a különleges üvegfelületre, így kárának csak egy töredékét térítette meg a biztosító, mert a biztosítási összeg a biztosított vagyontárgy értékénél kisebb, azaz alubiztosított volt.

Jellemző jogvita a társasházi többlakásos lakóépületek vagyonbiztosításainak és az egyes lakásokra vonatkozó külön biztosításoknak az egymáshoz való viszonya. Előfordult, hogy a kérelmező társasházi lakásában keletkezett kár a társasház biztosítása terhére jelentett be kárigényt. A biztosítási esemény bekövetkezte ugyan nem volt vitás a felek között, a pénzügyi szolgáltató kifizetést teljesített, azonban kérelmező további szolgáltatási igényt terjesztett elő a lakásában keletkezett ingóság kárra is. A társasház biztosítása kizárólag az épületben esett károkat fedezte, az ingóságokra nem terjedt ki, ezért a kérelmező ingóságai keletkezett kár nem lehetett kifizetést teljesíteni.

Amennyiben háztartási ingóságra vagy különleges biztosítási eseményre szeretnénk biztosítási szolgáltatást igénybe venni, célszerű külön a lakásra biztosítást kötni, mert a társasház biztosítása nem nyújt teljeskörű szolgáltatást a lakásokban bekövetkezett minden kárra, csak bizonyos részeket érintő károkra.

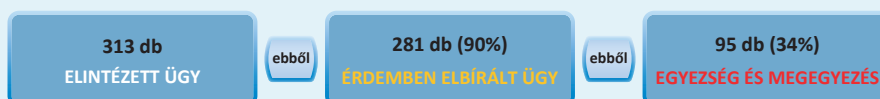
Sok volt a villámcsapás másodlagos hatása miatti károk száma is. Ilyen károk akkor következnek be, ha a villámcsapás indukciós hatása miatt az elektromos hálózatban keletkező túlfeszültség az elektromos háztartási készülékekben kárt okoz. A viták általában abból fakadtak, hogy összefüggésbe hozható-e a károsodás a villámtevékenységgel vagy sem. Számos biztosítási termék pontosan meghatározza, hogy a biztosított ingatlantól maximálisan milyen messze érhet földet a villámcsapás annak érdekében, hogy az az okozati összefüggés tekintetében objektív támpontot nyújtson. Az eljárások során a szolgáltatók csatolták a kockázatviselés helyére vonatkozó meteorológiai lekérdezéseket és amennyiben a villámtevékenység megállapítható volt, teljesítették a kérelmezői igényt.

Több kérelem érkezett a 2020. december 29-i horvátországi földrengéssel összefüggő földrengéskárokkal kapcsolatban. A földrengés hatása Magyarországon is érezhető volt, azonban a biztosítási termékek eltérő szabályai alapján bizonyos térségekben nem érte el a szerződés szerinti intenzitást a földrengés, állították a biztosítók és el is utasították az ilyen igényeket. Előfordult olyan kárügy, melynél a kérelmező a Szeizmológiai Intézet igazolásával igazolta, hogy a kockázatviselési helyen a földrengés intenzitása eltért a pénzügyi szolgáltató által beszerzett adatoktól. Az eljárás során a pénzügyi szolgáltató felülvizsgálta álláspontját és a felek egyezséget kötöttek.

A biztosítási ügyek elbírálása a Testület eljárásában nem mindig lehetséges. Az eljárás egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő módon történő lefolytatásának jellegéből adódóan széleskörű bizonyítás lefolytatására nincs lehetőség. A döntések a felek által rendelkezésre bocsátott iratok és nyilatkozatok alapján születnek. Előfordulhat, hogy az okozati összefüggés, a bekövetkezett kár mértéke vagy a tényállás tisztása további bizonyítást igényel, így helyszíni szemlét vagy független szakvélemény beszerzését, melyek nem szerezhetők be, mert az eljárás jogszabály kereteit ez túllépné.

A pénzügyi szolgáltatók az ügy békés lezárása érdekében általában együttműködnek a fogyasztókkal és a Testülettel. Nagy számban vezetett sikerre a bekövetkezett káresemények tényállásának teljes körű feltárására vonatkozó egyeztetés, a biztosítók gyakran módosították a kárrendezési eljárás során kialakított, a jogalapra vagy a biztosítási szolgáltatás összességére vonatkozó álláspontjukat. Az egyezségkötést nagymértékben elősegítette az, ha a pénzügyi szolgáltató részéről kárszakértő is részt vett a meghallgatáson, aki a korábbi kárszámítást az eljárás során jogosult volt felülvizsgálni.

A 2021. évben lezárt lakásbiztosítási ügyek eredménye



1.2. Gépjármű-biztosítás

A kötelező gépjármű-felelősségbiztosítással kapcsolatban előterjesztett kérelmek továbbra is a kötelező gépjármű-felelősségbiztosításról szóló 2009. évi LXII. törvényben (Gfbt.) meghatározott fedezetlenségi időszakokra vonatkozó fedezetlenségi díjjal, a károkozói pótdíjjal, 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 (e-mail cím, levelezési cím), illetve az elektronikus kommunikáció meggondolatlan megválasztása okozta. Az alacsonyabb biztosítási díj elérése érdekében olyan fogyasztók is hozzájárultak ahhoz, hogy a biztosító ügyfélfiókon vagy e-mailen keresztül továbbítsa a szerződéssel kapcsolatos dokumentumaikat, akik rendszeresen nem ellenőrizték e-mailjeiket, nem rendelkeztek internet előfizetéssel, számítógéppel, okos eszközzel, így nem értesültek a díjemelkedésről, díjfelszólításról, a szerződés törléséről, és ez végső soron a biztosítás megszűnését és fedezetlen időszakot okozott. Előfordult olyan eset is, hogy a szerződő, gépjárművet üzemben tartó kérelmező laccímében vagy e-mail címében történt változás és ezt nem jelentette be a biztosító részére. E jogviták elkerülhetőek lettek volna, ha a szerződő félként eljáró kérelmező nagyobb figyelmet fordított volna arra, hogy a biztosítási ajánlat megtételekor olyan elektronikus kapcsolattartási címet ad meg, amelyre érkező elektronikus küldeményeket figyelemmel tudja kísérni, illetve a kapcsolattartási adataiban bekövetkezett változást, illetve változásokat bejelenti a biztosító részére.

Több esetben volt probléma, hogy az ajánlattételt követően, a biztosító KKNYR-adatellenőrzési kötelezettsége során bebizonyosodott, hogy a biztosított gépjárművel korábban kárt okoztak, melyet a szerződő nem tüntetett fel azt gondolva, hogy csak a legutolsó biztosítási év adatai relevánsak. Az adott ajánlatban fel nem tüntetett káradat befolyásolta a biztosítási díjat, erről a biztosító módosított kötvényt és díjbekérőt küld a szerződő részére. Ha a különbözeti díj nem kerül megfizetésre, úgy az a szerződés biztosítási évforduló előtti díjhiányát, számos esetben megszűnését okozhatja. A kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás szigorú jogszabályi környezetéből adódóan ezekben az ügyekben kevesebb egyezség születik, ugyanis a biztosítók a fedezetlenségi díjat nem a maguk részére szedik be, azt elengedni, mérsékelni nem tudják. Továbbra is sok ügyben sérelmezték a kérelmezők a pénzügyi szolgáltatók által károkozás esetén – a bonus-malus fokozat hátrányos változása mellett – alkalmazott károkozói pótdíj kiszabását, annak mértékét, illetve azt, hogy a kifizetett kártérítés visszafizetése esetén is terheli őket a károkozói pótdíj. Egy káreseményt követően a szolgáltató két részletben hajtotta végre a díjemelést, először a bonus fokozat hátrányos változása miatti emelkedésről értesítette őket, ennek befizetését követően a szolgáltató fedezetigazolást küldött a hátralévő biztosítási időszakra vonatkozóan, majd hosszabb idő elteltével a károkozói pótdíj kiszabása miatti emelkedésről is értesítést küldött.

A biztosítók által egyre szélesebb körben alkalmazott, díjtarifában foglalt pótdíjszabályok és különösen a károkozói pótdíj alkalmazása torzítja a bonus-malus besorolás jogszabályban meghatározott rendjét és annak a biztosítási díjakra gyakorolt hatását. A nevezett pótdíjszabályok gyakran a fogyasztók számára teljes mértékben áttekinthetetlené teszik a díjtarifákat. Különösen jelentkezik ez a probléma abban az esetben, ha a károkozó megfizeti a biztosító által a károsultnak kifizetett kártérítési összeget. A bonus-malus rendelet alapján hiába kerül helyreállításra a korábbi bonus-malus fokozat, a károkozói pótdíj folytán megváltozik a fizetendő díj mértéke.

A biztosítási díjak változása is sokszor volt jogvita tárgya, itt arra hivatkoztak, hogy kárt nem okoztak, bonus besorolásuk emelkedett, ennek ellenére a biztosítási díjuk indokolatlanul megnövekedett. Ezekben az eljárásokban a Testület részletesen nyilatkoztatta a szolgáltatókat a hatályos és vonatkozó díjtarifa rendelkezéseik alapján a biztosítási díj számításáról, melynek levezetése eredményeképpen jobban megértették a bonyolult díjtarifa rendelkezések rájuk vonatkozó rendelkezéseit és el tudták különíteni a mindenkit érintő és piaci értékviszonyokat követő áremelkedést, illetve a szolgáltatóknál üzleti döntés miatt megváltozott kedvezmény szabályok miatti díjváltozást. Ezekben az esetekben a kérelemmel érintett szerződés közös megegyezéssel történő megszüntetésében egyeztek meg, így a kérelmezők egy másik biztosítónál kedvezőbb díjtétel mellett köthettek új szerződést.

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

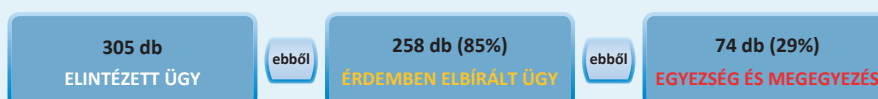
fedélzeti kamera felvételének megőrzésével, a baleseti kárbejelentő nyomtatvány helyszínen történő pontos és részletes kitöltésével, szemtanúk nyilatkoztatásával, a gépjárművek együttes kárszempléjével. A károsultak általában nincsenek azzal tisztában, hogy a kárigényük benyújtásához nem kell megvárniuk a káreseménnyel kapcsolatban esetlegesen indult szabálysértési- vagy büntetőeljárás jogerős befejeződését, a biztosító ugyanis nem kötheti jogerős határozathoz a kártérítés teljesítését, azt csak olyan okirat bemutatásától teheti függővé, amely a kár bekövetkezésének igazolásához, illetve a teljesítendő kártérítés mértékének meghatározásához szükséges.

Sok esetben a felek között nem a kártérítési felelősség kérdéses, hanem annak mértéke vitatott, vagyis a helyreállítási költség vagy gazdasági totálkár esetén a gépjármű károsodás időpontjában fennálló forgalmi értéke. Ennek meghatározásánál a biztosítók az EUROTAX kalkulátort használják. Ez csak akkor hoz megfelelő eredményt, ha a gépjármű adatait (futásteljesítmény, hasznátság foka, felszereltség stb.) megfelelően rögzítik. A kérelmezők több esetben sikeresen bizonyították a gépjármű további extra felszereltségét, illetve a biztosító kárszakértői elemezték, értékelték a kérelmezők által bemutatott – a károsodott gépjárművel azonos paraméterekkel rendelkező gépjárművekre vonatkozó – használtautó hirdetések is, melyek eredményeként módosításra került a károkori érték és a felek között egyezség született. A jogviták egy része az értékcsökkenés (károk javítása után esetleg fennmaradt esztétikai, használati és forgalmi értéket csökkentő tényező) alkalmazhatóságával függ össze. A teljes kártérítés elve alapján a károkozó az értékcsökkenést is köteles megtéríteni a károsult részére. Az értékcsökkenés azonban nem automatikusan jár, annak megállapítása, illetve számítása szakkérdés, ahol többek között figyelembe kell venni a gépjármű káridőpontban fennálló értékét, a kártérítés összegét, a javított elemek és a javítás minőségét.

A kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződés kötése előtt, illetve biztosítóváltásnál a fogyasztóknak érdemes a biztosítók kínálatát nemcsak a biztosítók által megállapított alapidíjak, hanem a díj meghatározásánál alkalmazható valamennyi korrekciós tényező, így a károkozó pótdíjra vonatkozó rendelkezések alapján is összehasonlítani és a legkedvezőbbet választani.

A CASCO biztosításból eredő pénzügyi fogyasztói jogviták száma az utóbbi években gyakorlatilag állandónak mondható, töredéke a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási ügyek számának. Az ilyen ügyek túlnyomó többsége összegszerűségi vita volt, melyben a helyreállítás szükséges költsége volt a tárgya. A kérelmezők – többek között – sérelmezték, hogy a gépjármű javítását követően a szolgáltató kifogásolta a javítási számla tételeit, a munkadíjat eltulzottnak találta, azonban előzetesen nem tájékoztatta azokról a díjakról, amiket elfogad, illetve azokról a járműjavítókról, amelyekkel a pénzügyi szolgáltatónak együttműködési megállapodása van. Ezekben az ügyekben sokszor a Testület nem tudott érdemi döntést hozni, mert a gépjárművet ért károk összegszerűségének vagy az ellopott gépjármű károkori értékének megállapítása gépjármű műszaki szakértői kérdés. Számos esetben azonban eredményre vezetett a felek közötti békéltetés, közös nevezőre jutottak a gépjármű EUROTAX besorolásának, felszereltségének és – végső soron – károkori értékének megállapítása, valamint a javítással felmerült és számlával igazolt költségek mértéke tekintetében. Több esetben jogvita merült fel az alkalmazott bonus fokozattal kapcsolatban is. A CASCO bonus tekintetében annak sajátosságai folytán a biztosítók a kötelező gépjármű-felelősségbiztosításoknál alkalmazott bonus-malus besorolástól eltérő szabályokat állapítanak meg, ez sokszor félreértésekhez vezetnek a szerződőknél. A CASCO szerződés díjkezdvevényeinek szabályait a Biztosítási Feltételek tartalmazzák. A szerződés díjai kapcsán érvényesített további kedvezményeket sokszor a biztosító belső szabályzatai rendezik. A biztosító üzletpolitikai alapon díjkezdvevényben részesíti például azon ügyfeleit, akik nála kötöttek lakásbiztosítási szerződést, vagy kötelező gépjármű felelősségbiztosítási szerződésük hosszabb ideje balesetmentes.

A 2021. évben lezárt gépjármű biztosítási ügyek eredménye



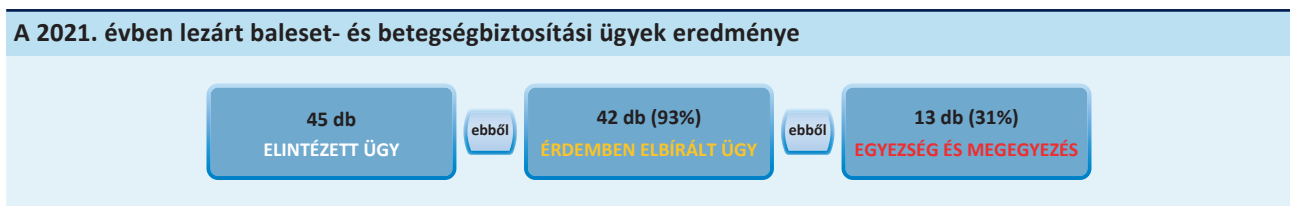
1.3. Baleset- és betegbiztosítás

A baleset- és betegbiztosításokkal összefüggésben benyújtott kérelmek száma jelentősen csökkent a korábbi évekhez képest. A Testülethez az év során mindössze 40 ilyen tárgyú kérelem került benyújtásra. A jogviták ugyanazokat

a sajátosságokat mutatták, mint az előző években. Az ügyekben továbbra is főként 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. E kérdések eldöntése többnyire orvosszakértői kérdés, melyekben a Testület nem tud állást foglalni.

Amennyiben a biztosítás csoportos biztosításként került megkötésre, a vita kiegészül a tájékoztatási kötelezettséggel összefüggő kérdésekkel. Számos esetben hivatkoznak az ügyfelek arra, hogy nem kaptak kellő tájékoztatást a csoportos biztosítás feltételeiről, illetve az abban bekövetkezett esetleges változásokról. A biztosító tájékoztatási kötelezettsége csoportos biztosítás esetén a szerződő fél (egy bank vagy egy munkáltató) irányába áll fenn, míg a biztosított irányába a szerződő felet terheli a tájékoztatási kötelezettség. Ezekben az eljárásokban – a szerződéskötés körülményeinek tisztázása érdekében – a csoportos biztosítás szerződőjeként a bank is részt vett az eljárásban.

Több eljárásban is szükséges volt a kérelmezők részéről a sérülés baleseti jellegének alátámasztása, valamilyen külső behatás meglétének igazolása, mert a szerződéses feltételeknél általában a rándulás, rossz lépés következtében létrejött sérülések kizárásra kerülnek. Több olyan eset is volt, ahol az orvosi dokumentumokban rögzítésre került, hogy a beteg elmondása szerint baráti focizás, virágátültetés közben megbicsaklott a lába, illetve megrándult a keze, de a szolgáltató a baleset megtörténtét nem találta igazoltnak. Az is több alkalommal előfordult, hogy a biztosítók a biztosított súlyos gondatlanságára, ittasságára hivatkozva, a mentesülésre vonatkozó rendelkezések alapján nem nyújtottak szolgáltatást. Az ilyen eljárásokban a Testületnek az eset összes körülményét vizsgálva kellett eldöntenie a jogvitát, sok esetben azonban a további széleskörű bizonyítási eljárás lefolytatásának szükségessége miatt az eljárás folytatása lehetetlen volt. Több ügyben a kérelmező műtėti és kórházi napi térítés iránti szolgáltatási igény elutasításával volt kapcsolatos. A pénzügyi szolgáltatók az eljárás során hivatkozásukat, mely szerint a szerződés nem terjed ki a biztosított már meglévő és diagnosztizált, kezelt betegségével kapcsolatos eseményekre, illetve a kérelmezőn elvégzett műtét nem tartozik a téríthető műtétek kategóriájába, az eljárás során fenntartották. Az ilyen ügyekben egyezség nem jött létre.



1.4. Egyéb nem életbiztosítások

Az utazási biztosításokkal és útlemondási (sztornó) biztosításokkal kapcsolatban benyújtott kérelmek száma jelentősen csökkent, ennek nyilvánvaló oka a pandémia miatt bevezetett utazási korlátozások voltak. Az utazási biztosítások külföldi utazás során váratlanul bekövetkező megbetegedésre, balesetre, poggyászkárra, valamint a biztosítási kötvényben meghatározott egyéb kockázatokra nyújtanak fedezetet. Az utasbiztosítást megkötő szerződők számos konstrukció közül választhatnak, amelyek a vállalt kockázatok és a biztosítási szolgáltatások értékhatárának meghatározásában egymástól jelentősen eltérhetnek. Fontos, hogy a fogyasztók a piacon található egymástól jelentősen eltérő konstrukció közül az utazás jellegének (családi tengerparti nyaralás, síelés, sziklamászás stb.) megfelelően melyik terméket választják. Az ilyen típusú biztosítási szerződéseket úgy kötik, hogy a szerződéskötést megelőzően a különböző biztosítók termékeit csak a biztosítási (limit) összegek vonatkozásában hasonlítják össze és ennek alapján választják ki a megfelelőnek hitt biztosítást. A szerződéses feltételt letöltik, de annak hosszára tekintettel az abban foglalt részletes szabályokat már nem ismerik meg. Így fordulhat elő, hogy csak a káreseményt követően, a szerződéses feltétel megismerésekor szembesülnek azzal, hogy nem a termékismertetőben szereplő, a biztosítási összegeket tartalmazó táblázat legnagyobb tétele lesz irányadó esetükre, hanem a szerződéses feltétel részletes szabályai alapján a konkrét kockázathoz (például helikopteres mentéshez) rendelt esetlegesen jóval alacsonyabb összeg.

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

köréből kizárták. A biztosítók több utasbiztosítási terméke már kifejezetten tartalmaz fedezetet a járványhelyzetből eredő kockázatokra.

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

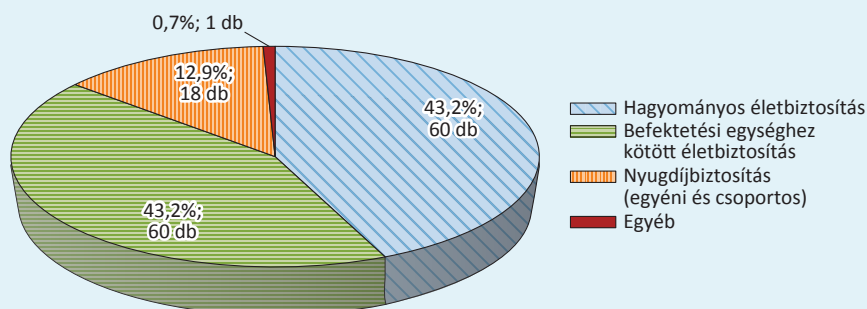
A biztosításokkal kapcsolatos jogviták részét képezték még a különféle hitelek, személyi kölcsönök, hitelkártyák mellé kötött csoportos hitel- vagy törlesztési biztosítások, ahol a biztosító arra vállal kötelezettséget, hogy az adós keresőképtelensége vagy munkanélkülisége esetére, meghatározott időtartamra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

A termékbiztosításokkal kapcsolatos ügyek száma az előző évhez képest nem változott. A készülékbiztosítás a műszaki készülékek, berendezések, ezen belül a mobil telekommunikációs eszközök használata során az előre nem látható, a készülékre kívülről ható káresemények következtében hirtelen fellépő és a gyártó által jótállás körében nem javítandó károk (sérülés, törés, megsemmisülés) téríti meg a biztosítási szerződésben meghatározott esetekben. A nagyobb értékű műszaki eszközökre, így különösen a mobiltelefonokra kötött készülékbiztosítások gyakran tartalmaznak lopás esetére vonatkozó kockázatot is. A kiterjesztett garancia biztosítások a készülék gyári garanciaidőn túli belső meghibásodása esetére nyújtanak fedezetet. Az ilyen ügyekben a gyári garancia és a kiterjesztett garancia egymáshoz való viszonya volt a vitakérdés. Számos esetben a gyártó által biztosított (regisztrációhoz vagy egyéb feltételhez kötött) meghosszabbított garancia kiüresítette a kiterjesztett garanciabiztosítás kockázati körét. Más esetekben véleményeltérés volt a felek között abban a tekintetben, hogy a kiterjesztett garancia biztosítás időbeli hatálya, tartama a szerződéskötéstől vagy a gyári garancia megszűnésének időpontjától kezdődik. A termékbiztosítási ügyekben az érintett biztosítók továbbra is nagyfokú hajlandóságot mutattak az eljárásban egyezséget kötni, miután a telefonos kárbejelentés esetleges hiányosságai pótlásra, tisztázásra kerültek a meghallgatás során. A befogadott termékbiztosítási ügyek több mint felében a felek között egyezség jött létre vagy a kérelmező a biztosító teljesítésére figyelemmel visszavonta kérelmét.

2. ÉLETBIZTOSÍTÁSOK

Az életbiztosítással kapcsolatos kérelmek a biztosítási szektorhoz kapcsolódó kérelmek 15 százalékát tették ki, amely – az utóbbi két év tendenciáját folytatva – jelentős csökkenést mutat. Az életbiztosítási szerződésekkel kapcsolatos ügyek között a befektetési egységekhez kötött életbiztosítások számának jelentős csökkenése volt megfigyelhető. Ezeknek az ügyeknek a száma az előző évihez képest a felére esett vissza. A hagyományos életbiztosítások és a nyugdíjbiztosítások száma változatlan volt.

36. ábra
Beérkezett életbiztosítási ügyek



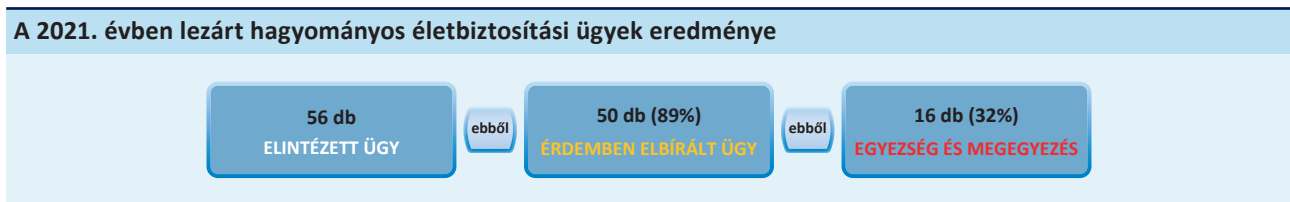
144 életbiztosítási ügy zárult le az év folyamán. Az érdemben elbírált 129 ügyből a határozattal jóváhagyott egyezségek száma 27 volt és további 9 ügyben az eljárás amiatt került megszüntetésre, mert a felek eljáráson kívül megegyeztek. A kérelmezők szempontjából kedvezően alakult ügyek aránya így összesen 28 százalékot tett ki.

2.1. Hagyományos életbiztosítás

A hagyományos kockázati életbiztosításoknál a jogviták döntő többsége továbbra is a haláleseti szolgáltatás jogalpi elutasításával volt kapcsolatos. Itt is érvényes az a biztosítások esetében fennálló alapvetés, hogy a biztosító a kockázatviselés kezdetét követően bekövetkező biztosítási eseményként szabályozott események tekintetében teljesít szolgáltatást. Az életbiztosítási szerződések csaknem minden esetben kizárják a kockázatviselés köréből azokat a haláleseteket, amelyek oka a kockázatviselés kezdete előtt már fennállott betegség vagy egészségi állapot. A kérelem megalapozottságának eldöntése többnyire orvosi szakkérdés volt, ezért olyan ügyekben tudott egyezség létrejönni, ahol az elhunyt biztosított hozzátartozója hozzájárult a beteg-életút lekérdezéséhez, benyújtotta a háziorvosi dokumentumokat, a kórházi zárójelentéseket, esetleg a boncolási jegyzőkönyvet a néhai biztosított vonatkozásában, így pontosan meghatározható volt a halál oka, illetve a halálhoz vezető betegség kialakulásának ideje a kockázatviselés kezdetéhez képest.

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

Temetési biztosításból eredően két ügyből fakadóan indult eljárás, melyek közül az egyikben a felek egyezséget kötöttek, a másikban további bizonyítási eljárás lefolytatására lett volna szükség a szerződéskötés körülményeivel kapcsolatban. Az egyik ügyben a temetési biztosítás tekintetében vitás volt, hogy az elhunyt személy biztosítottnak minősült-e, ugyanis a biztosított kör a szerződő közeli hozzátartozóit ölelte csak fel. Mivel az elhunyt személy nem minősült közeli hozzátartozónak, így a kérelem megalapozatlannak bizonyult. A másik ügyben a kérelmező felmondott szerződését a felek egyezség keretében helyreállították az eredeti feltételekkel.



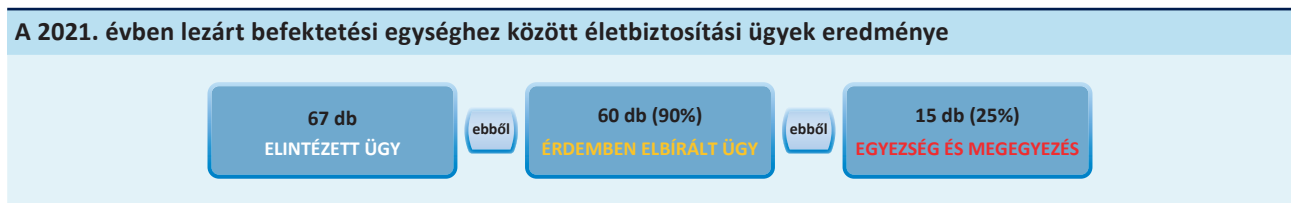
2.2. Befektetési egységekhez kötött életbiztosítás

Amíg a korábbi években az életbiztosításokkal kapcsolatos ügyek több, mint felét az úgynevezett „unit-linked” életbiztosítások tették ki, ez az arány 43 százalékra esett vissza. Már az elmúlt években is megmutatkozott az a tendencia, hogy a Testület elé – a korábbi évek gyakorlatával ellentétben – csak elenyésző számban kerülnek frissen, 1-2 éven belül megkötött unit-linked életbiztosításokkal kapcsolatos jogviták. A benyújtott kérelmek az MNB által meghirdetett etikus életbiztosítási koncepció keretében kibocsátott, a befektetési egységekhez kötött életbiztosításokról szóló 8/2016. (VI.30) számú MNB ajánlást megelőző időszakban értékesített biztosítási termékekkel voltak kapcsolatosak. Az ajánlás alapján kialakított életbiztosítási termékekkel kapcsolatos jogviták csak ritkán kerültek a Testület elé. Megfigyelhető volt, hogy az ajánlás kibocsátását követően kialakított biztosítási termékek már sokkal átláthatóbban, figyelemfelhívásra alkalmas módon tartalmazzák a költségstruktúra bemutatását és a költségek pontos számítását. A szerződők – megfelelő gondosság mellett – már a szerződéskötéskor fel tudják mérni, hogy milyen költségvonatokkal jár az adott életbiztosítás, így megfelelő döntést tudnak hozni a szerződés megkötése előtt.

A korábban megkötött hosszú, nem ritkán 10-20 éve szóló szerződésekkel összefüggésben a kérelmezők részéről továbbra is gyakori hivatkozás volt, hogy a szerződéskötés során nem tájékoztatták őket megfelelően a biztosítás jellemzőiről, így különösen a költségelvonások mértékéről, a visszavásárlási összeg számításáról és arról, hogy a befektetési kockázatot ők viselik. Nehézséget jelentett ezen ügyekben, hogy a felvett ajánlati dokumentáció ritka kivétellektől eltekintve teljeskörűen tartalmazta a fogyasztó nyilatkozatait, mely szerint megismerte és elfogadta a termék feltételeit, ennek körében a visszavásárlási táblát és befektetés tekintetében fennálló kockázatvállalását. A befizetett biztosítási díjat a befektetési egységekhez kötött életbiztosítási termékek túlnyomó többségénél jelenleg is jelentős költségek, levonások terhelik. Az egyik legjelentősebb ilyen tétel a szerzési költségek fedezetéül szolgáló, a kezdeti egységek csökkentésével felszámított (kezdeti) költség. A biztosítást ezen felül a feltételekben meghatározott további elvonások terhelik, mint például a kockázati biztosítás díja, a kezelési költség, átváltási költség, alapkezelési költség stb. A kérelmezők gyakran vitatták a felszámított költségek mértékét, azok jogosságát, valamint a költségstruktúra tisztességességét.

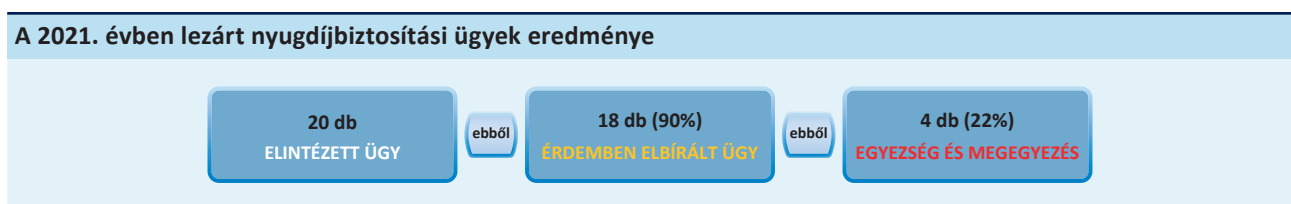
Ezek a biztosítási termékek hosszú vagy élethosszig tartó tartamra jönnek létre és a visszavásárlási érték, mint maradékjog a biztosítás tartamából eltelt idő függvényében kerül meghatározásra. Tipikus problémát jelentett, hogy amennyiben az életbiztosítás annak visszavásárlása, vagy díjnemfizetés miatt a tartam lejáratát megelőzően megszűnt, akkor a szerződő részére sok esetben az általa befizetett összegnél jelentősen alacsonyabb összeg került kifizetésre. Jelentős arányt képviseltek az unit-linked életbiztosítások körében az egyszeri díjas szerződések. Több esetben a biztosító meghatározott eszközalap portfólió választása esetén hozam- és tőkegaranciát vállalt, amennyiben a szerződő a tartam alatt a nevezett portfóliót nem változtatja meg, eszközalap váltást nem végez. Ezeknél a termékeknél gyakran jogvitához vezetett, hogy a szerződésben vállalt hozamgaranciát a biztosító az eszközalapban nyilvántartott befektetési egységek árfolyama tekintetében vállalta, ami a befektetési egységek darabszámának csökkenésével megvalósuló folyamatos költségelvonások miatt nem azonos a befizetett biztosítási díjakra vetített hozammal. A termékek lejáratát szolgáló szolgáltatásának összege gyakran alig haladta meg a befizetett biztosítási díjak összegét. Ezekben az ügyekben csak kivételes esetben jött létre egyezség.

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



2.3. Nyugdíjbiztosítás

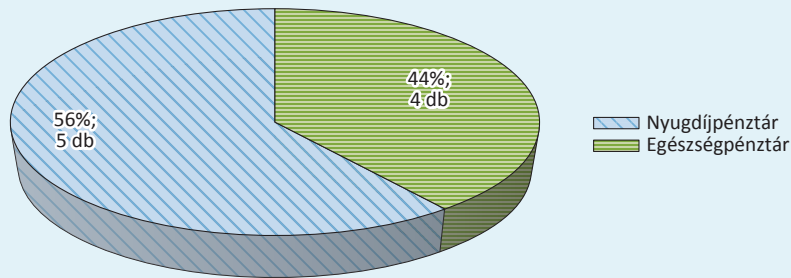
A nyugdíjbiztosításokkal kapcsolatban mindössze 18 kérelem érkezett. A Testület elé került nyugdíjbiztosításokkal kapcsolatos ügyekben a jogviták a lejáratát szolgáló szolgáltatás megszerzésével, az érvényesített adókedvezménnyel és a visszavásárlási összeg elszámolásával voltak kapcsolatosak. Előfordultak olyan ügyek az egyszeri díjas termék körében, melyeknél a kérelmezők által hivatkozott tájékoztatással ellentétben a biztosító adójogi szabályozás alapján nem volt jogosult a lejáratát szolgáló szolgáltatás egyösszegű kifizetésére, azt kizárólag járadékszolgáltatásként folyósította.



D) A PÉNZTÁRI SZOLGÁLTATÁSOKKAL KAPCSOLATOS JOGVITÁK

A pénztári szolgáltatásokat érintő ügyek száma a Testület összes ügyszámához viszonyítva a korábbi évekhez hasonlóan elenyésző volt.

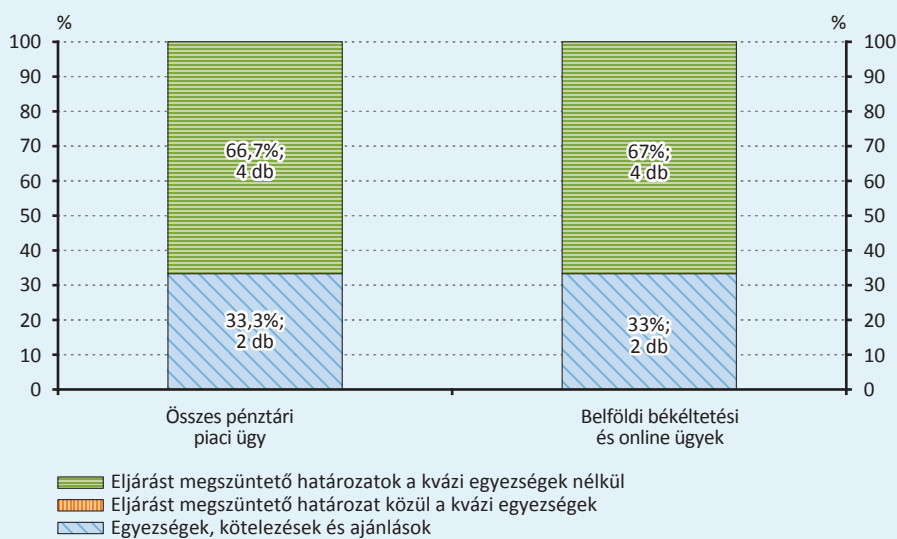
37. ábra
Beérkezett pénztári ügyek



Valamennyi pénztári szolgáltatással kapcsolatos ügyet a Testület érdemben tárgyalni tudta. A felek 2 ügyben egyezséget kötöttek, így az ügyek 33 százalékára pozitív eredménnyel zárult.

Érdemi elbírálást követően lezárt pénztári ügyek döntési típusonkénti megoszlását a következő ábra mutatja.

38. ábra
Lezárt pénztári ügyek ügytípusonként



Egészségpénztár

Az egészségpénztárakkal szemben kezdeményezett eljárásokban a kérelem tárgyát az egészségügyi szűrővizsgálat igénybevitelének lehetőségével, valamint a pénztári kártya cseréjével felmerült költség felszámításának vitatásával kapcsolatos igény képezte. Egyik ügyben a kérelmező azt sérelmezte, hogy az egészségpénztárnak felróható okból nem tudta igénybe venni az esedékes egészségügyi szűrővizsgálatot. A felek végül jogvitájukat a Testület előtti eljárásban egyezséggel rendezték, a költségviselés tárgyában a felek nem kötöttek egyezséget, az eljárás megszüntetésre került.

Önkéntes kölcsönös nyugdíjpénztár

Az önkéntes kölcsönös nyugdíjpénztárakhoz köthető ügyekben a kérelmezők több esetben is sérelmezték az egyösszegű nyugdíjszolgáltatás igénybevételével kapcsolatban a szolgáltatók által a 2020. és a 2021. évben elért hozamok mértékét, illetve azt, hogy az egyösszegű nyugdíjszolgáltatási kérelmük befogadása előtt nem kaptak tájékoztatást a várhatóan kifizetésre kerülő összegről. A kérelmezők akként nyilatkoztak, hogy amennyiben megkapták volna a szükséges tájékoztatást, úgy annak ismeretében más döntésre jutottak volna, így például egyéni nyugdíjszámlájukon elért megtakarításuknak csak egy részére jelentettek volna be szolgáltatási igényt vagy az egész összeget továbbra is az egyéni nyugdíjszámlájukon tartották volna. A pandémia következtében kialakult gazdasági helyzet és befektetői környezet érzékenyen érintette az önkéntes nyugdíjpénztárak befektetéseit, így a pénztártagok egyéni nyugdíjszámláinak hozamát is. A kérelmezők a 2019. december 31-ei kedvező adatokban bízva a 2020. évben és 2021. évben nagyobb hozamot reméltek.

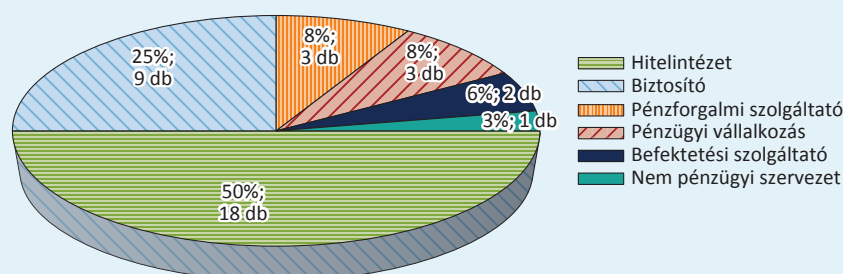
A Testület tapasztalata szerint a kérelmezők nem voltak figyelemmel arra, hogy az önkéntes nyugdíjpénztáraknál nincs hozamgarancia és a korábbi években elért kedvező eredmények sem jelentenek garanciát a jövőre nézve. Az egyösszegű nyugdíjszolgáltatási igény benyújtását követően, illetőleg a kifizetést megelőzően a szolgáltatókat nem terheli tájékoztatási kötelezettség arra vonatkozóan, hogy a pénztártag mekkora összegű kifizetésre számíthat az egyéni nyugdíjszámláján elért megtakarítása után. Az önkéntes nyugdíjpénztárak jogszabályi előírás szerint a kifizetést követően küldenek elszámolási értesítőt a pénztártagok részére.

A Testület javasolja a fogyasztóknak, hogy nyugdíjszolgáltatási igényük benyújtását megelőzően körültekintően tájékozódjanak szolgáltatójuknál egyéni nyugdíjszámlájuk aktuális egyenlegéről és annak ismeretében hozzák meg döntésüket a megtakarításuk egyösszegű nyugdíjszolgáltatásként történő kifizetésére vonatkozó igény benyújtásáról.

IV. A határon átnyúló pénzügyi jogviták

A Testület korábbi gyakorlatához hasonlóan a határon átnyúló ügyek száma a többi ügy számához viszonyítva elenyésző volt. A korábbi évek folyamatosan növekvő tendenciáját követően az utóbbi három évben stabilizálódni látszik az ügyszám, a 2019. évben érkezett 34 kérelemhez képest a 2020. évben 32, a 2021. évben 34 új kérelem érkezett. 2021. évben 36 ügy került lezárásra, 6 ügy maradt folyamatban az év végével. A 36 lezárt ügyből 21 esetben magyarországi, 15 esetben külföldi lakóhellyel rendelkező fogyasztó nyújtott be kérelmet. Az eljárás 18 ügyben hitelintézettel, 3 ügyben pénzforgalmi szolgáltatóval, 3 ügyben pénzügyi vállalkozással, 2 ügyben befektetési szolgáltatóval, egy ügyben követeléskezelővel, és 9 ügyben biztosítóval szemben indult.

39. ábra
Szolgáltatók a lezárt határon átnyúló ügyekben



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

Hét ügyben a Testület nem rendelkezett hatáskörrel tekintettel arra, hogy a kérelmező nem pénzügyi fogyasztói jogvita tárgyában fordult hozzánk, vagy BREXIT-tel érintett pénzügyi szolgáltatóval szemben kívánta megindítani az eljárást, vagy a kérelmezett pénzügyi szolgáltató és a kérelmező között nem állt fenn szerződéses jogviszony, vagy a kérelmező nem minősült fogyasztónak. Eljárási akadály 10 ügyben merült fel, ahol arról kellett tájékoztatni a kérelmezőt, hogy a pénzügyi szolgáltató nem tett alávetési nyilatkozatot, ezért nincs lehetőség az érdemi eljárás lefolytatására. A kérelmező nem folytatott le a Testület eljárásának kezdeményezése előtt panaszeljárást a pénzügyi szolgáltatóval két ügyben, ezért a kérelem elutasításra került. 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, illetve nem is válaszoltak a Testület hiánypótlási felhívására. A hiánypótlás elmaradása miatt elutasított ügyeknél a kérelmezők minden esetben tájékoztatást kaptak arról, hogy hiánytalan kérelem benyújtásával a Testület eljárását ismételtelen kezdeményezhetik.

17 ügyben érdemi határozat hozatalára, ebből 12 esetben az eljárás megszüntetésére került sor. A megszüntetésre került ügyekből 3 esetben lehetetlennek bizonyult az eljárás folytatása, mert a szükséges, nem okirati bizonyítási eljárás nem volt lehetséges. További 4 ügyben a kérelmező visszavonta a kérelmét arra tekintettel, hogy a pénzügyi szolgáltató az eljárás során teljesítette a kérelmében foglaltakat, illetve a felek eljáráson kívül megállapodtak a jogvita végleges rendezésében. Három esetben szükségtelennek bizonyult az eljárás folytatása, mivel a pénzügyi szolgáltató időközben teljesítette a kérelemben foglalt teljes igényt. Két esetben a kérelmező kérelme megalapozatlannak bizonyult, így szintén az eljárás megszüntetésének volt helye.

Az érdemi határozatok közül 5 esetben került sor egyezség megkötésére. A kérelmezők két esetben külföldi illetőségűek voltak, akik magyarországi pénzügyi szolgáltatókkal szemben nyújtották be kérelmüket, három esetben a kérelmezők magyarországi illetőségűek voltak, akik külföldi illetőségű pénzügyi szolgáltatóval szemben kezdeményezték eljárást. Az 5 kérelemből három ügyben befektetési egységekhez kötött életbiztosítási szerződéssel, egy ügyben hiteltartozás fennálló összegének vitatásával és rendezésével kapcsolatban, egy ügyben értékpapírszámlán lévő örökség kiadásával kapcsolatban érvényesítettek igényt. A Testület korábbi tapasztalata szerint a legtöbb esetben a külföldi szolgáltatók nem vetették alá magukat a Testület eljárásának. Ez a tendencia 2018-2021. között pozitívan változott, az érintett külföldi pénzügyi szolgáltatók egy része beküldte az alávetési nyilatkozatát, így a Testület ezekben az esetekben érdemi döntést hozhatott. Örömteli változás volt, hogy a magyarországi székhelyű pénzügyi szolgáltatók két esetben is tettek egyezségi ajánlatot, így az EGT területén élő magyar állampolgár fogyasztók számára is egyezséget jóváhagyó határozattal zárulhattak az ügyek.

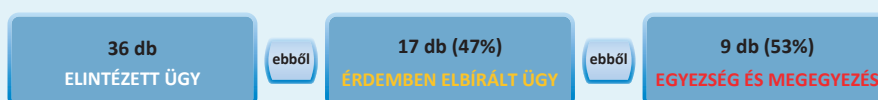
A befektetési egységekhez kötött életbiztosítási szerződésekkel kapcsolatosan azt sérelmezték, hogy szerződéskötés előtt nem kaptak megfelelő tájékoztatást a költségekről és a szerződés éves indexálásáról, a szerződés költség- és díjszerkezete átláthatatlan volt számukra, illetve azt csak évekkel később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

Az utazási biztosítási szerződések tekintetében a kérelmezők azt sérelmezték, hogy a külföldi biztosító kizárásra hivatkozott, nem ismerte el a káreseményt biztosítási eseményként vagy nem a szerződésben megállapított összegű biztosítási díjat fizette ki számukra. Az eljárás során a pénzügyi szolgáltató újra felülvizsgálta a káreseményt, azonban nem tudott egyezségi ajánlatot tenni tekintettel arra, hogy a kérelmező kérelme nem volt megalapozott, ezekben az esetekben megszüntetésre kerültek az ügyek.

Az Egyesült Királyságban számos olyan pénzügyi szolgáltató (bank, biztosító, befektetési szolgáltató stb.) működik, amelyekkel Magyarországon élő személyek szerződéses kapcsolatban vannak. Számos ott élő fogyasztó is áll ilyen jogviszonyban magyarországi pénzügyi intézménnyel. Az Egyesült Királyság FIN NET tagsága az Európai Unióból történő kiválással megszűnt. Január 1-től az Egyesült Királyságban székhellyel rendelkező pénzügyi szolgáltatókkal szemben a magyar fogyasztók kizárólag az Egyesült Királyságban kezdeményezhetnek panaszjárást és alternatív vitarendezési eljárást is. Ugyanez igaz ellenkező esetben: az ott élő fogyasztók a magyarországi székhelyű pénzügyi szolgáltatókkal szembeni jogvitában csak a Testületnél járhatnak el, ha panaszjárásuk eredménytelen és alternatív, peren kívüli vitarendezési lehetőséget keresnek. Az ilyen fogyasztók számára tehát megszűnt az a lehetőség, hogy eldöntsék, hogy – választásuk szerint – nálunk 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 tehát 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. Fontos tudni, hogy a Magyarországon bejegyzett leányvállalatokkal és fióktelepekkel szemben a fogyasztó ugyanúgy kezdeményezhet eljárást a Testület előtt, mint bármely más magyarországi székhelyű szolgáltatókkal szemben.

A 2021. évben lezárt határon átnyúló ügyek eredménye



V. Az Online Vitarendezési Platformon bonyolított ügyek

Négy kérelem érkezett az OVR-platformon, melyből egy hiteltermékkel kapcsolatos ügyben az eljárást a Testület nem az OVR-platformon keresztül folytatta le, hanem általános eljárás keretében tekintettel arra, hogy az ügy tárgyát képező szerződés nem minősült online szerződésnek.

A három OVR – platformon kezelt ügyből kettő a biztosítási területet érintette, egy ATM-készpénzfelvétellel volt kapcsolatos. Az egyik biztosítási ügy egészségbiztosítással, a másik kötelező gépjármű felelősségbiztosítással volt összefüggésben. A kötelező gépjármű felelősségbiztosítással érintett ügyben a kérelmező nem tett eleget a hiánypótlási kötelezettségének, emiatt kérelme elutasításra került. Az egészségbiztosítással kapcsolatos ügyben egyezség született. Ez utóbbi ügyben az eljárási idő 37 nap volt.

További egy olyan ügy került lezárásra melyet a kérelmező még a 2020. évben nyújtott be. Ebben a kötelező gépjármű felelősségbiztosítással érintett ügyben egyezség jött létre, az eljárási idő 110 nap volt. A kérelmező a pénzügyi szolgáltatónál rendelkezett több gépjárműre vonatkozóan biztosítási szerződéssel, melyek kezelését az online ügyfélportalon keresztül intézte, a szerződések biztosítási ügynök segítségével kötötte. Minden egyes szerződéskötés esetén az alkusztól letérő új felhasználónév és azonosító segítségével lehetett belépni a fiókokba, melyek összevonásának lehetőségére egy telefonbeszélgetés során a pénzügyi szolgáltató ügyintézője is felhívta a kérelmező figyelmét. Az összevonásra nem került sor ilyen irányú kérelmezői kérelem hiányában, időközben azonban teljesen átláthatatlanná váltak a szerződések és a fizetési kötelezettségek kérelmező számára, már nem lehetett követni, hogy melyik szerződésére mennyit kell befizetnie és mikor. Meglepődött, amikor az egyik szerződése vonatkozásában kiderült számára, hogy az díjnemfizetéssel megszűnt, emiatt fedezetlenségi díja és egyéb költsége keletkezett. Az ügyben a pénzügyi szolgáltató fenntartotta álláspontját, miszerint megfelelően tájékoztatta a kérelmezőt a szerződéssel kapcsolatban, a felek között elektronikus kapcsolattartás volt. Az ügyben a jogvita békés lezárása érdekében álláspontját fenntartva egyezségi ajánlatot tett, mely szerint a gépjármű forgalomba helyezésének költségét megfizeti. A kérelmező mérlegelve az eljárásban előadott érveket és bizonyítékokat, elfogadta a pénzügyi szolgáltató egyezségi ajánlatát.

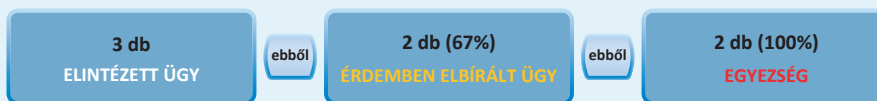
A másik, egészségbiztosítással kapcsolatos ügyben a kérelmező azért fordult a Testülethez, mert méh mióma eltávolítását célzó egynapos sebészeti beavatkozás költségének megtérítésére vonatkozó igényét a pénzügyi szolgáltató elutasította. A pénzügyi szolgáltató álláspontja az volt, hogy a rendelkezésre álló adatok alapján a mióma műtétre meddőségi kezeléssel kapcsolatosan került sor és a meddőséggel kapcsolatos igényekre a pénzügyi szolgáltató a szerződés alapján nem vállal kockázatot. A Testület eljárására való tekintettel a pénzügyi szolgáltató felülvizsgálta álláspontját és egyezségi ajánlatot tett, mely szerint üzletpolitikai szempontokat is mérlegelve vállalta az egynapos sebészeti beavatkozás költségének megtérítését a Különös Biztosítási Feltételekben meghatározott összeghatárig. A kérelmező a pénzügyi szolgáltató egyezségi ajánlatát elfogadta, így ez az ügy is egyezséggel zárulhatott.

Összefoglalva elmondható, hogy az online vitarendezés a pénzügyi szolgáltatások kapcsán felmerülő viták rendezésének egyszerű, hatékony, gyors és ingyenes formája, olyan alternatív megoldás a pénzügyi viták bíróságon kívüli rendezésére, melynek előnye, hogy földrajzi távolságtól függetlenül gyorsan és egyszerűen lehetőség nyílik a vitarendezésre. Ez a rendszer leegyszerűsíti és megkönnyíti a felek, illetve a felek és az eljáró fórum közötti kommunikációt, ezáltal felgyorsítva a vitarendezés menetét, növelve a konfliktuskezelés hatékonyságát.

A pénzügyi szektorban a biztosítási terület érintett leginkább az online szerződéskötések vonatkozásában. A jövőben azonban várható, hogy a többi pénzügyi ágazatban is emelkedni fog az online létrejövő szerződések száma és ezáltal az online vitarendezési ügyeké is.

A BREXIT az OVR-platformon keresztül benyújtott ügyeket is érintette. Január 1-től az OVR-platformon sem lehet többé egyesült királyságbeli fogyasztókat vagy pénzügyi szolgáltatókat érintő jogvitákat rendezni.

A 2021. évben lezárt Online Vitarendezési Platformon keresztül érkezett ügyek eredménye



VI. A testületi tagok által írt szakmai cikkek

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 cikket, melyek egyrészt az ismeretterjesztést szolgálják, másrészt megtörtént eseteket állítva az olvasó elé, tanulságul szolgálhatnak mindenki számára.

Néhány éve már az ilyen szakmai cikkek írását a Testület is kötelezettségének érzi és rendszeresen jelentet meg különböző, elsősorban aktuális pénzügyi tudnivalókat tartalmazó cikkeket. 2021-ben 15 ilyen cikk jelent meg, melyekben szóltunk a bankszámlák megcsapolásának veszélyeiről, a fizetési haladékkal kapcsolatos kérdésekről, az egyes megtakarítási formákkal kapcsolatos hasznos tudnivalókról, a hitelfedezeti biztosítások kötésének előnyeiről, arról, hogy mely esetekben és hogyan fordulhatnak a fogyasztók a Testülethez, hogy milyen hatással volt a pandémia az eljárásainkra és hogyan befolyásolta ezek lefolyását. Két cikk is szólt a kötelező gépjármű felelősségbiztosítással kapcsolatos és minden gépjárműtulajdonos számára hasznos kérdésekről, adtunk arra vonatkozó információt is, hogy mi a teendő, ha egy bankszámlát már nem kívánunk tovább használni, tudósítottunk a deviza alapú hitelekkel összefüggő utóéletéről és arról, hogy 2021-ben is még milyen problémákkal szembesültek az ilyen hitelekkel korábban rendelkező fogyasztók és persze a jogviták által a Testület maga is. Tájékoztattunk a BREXIT hatásával összefüggő és az uniós állampolgárok és pénzügyi vállalkozások esetleges jogvitáját érintő kérdésekről, az online megkötött pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos fogyasztói vitarendezési eljárások online rendezését szolgáló lehetőségről, arról, hogy milyen váratlan pénzügyi tartozások lehetnek öröklés esetén, valamint a banki prémiumszámlák különböző kedvezményeinek áráról is.

E fejezetben a testületi tagok által megírt szakmai cikkeket szerepelnek, melyek a napi.hu, a pénzcentrum.hu, origo.hu, vg.hu és az index.hu portálokon elektronikus formában jelentek meg.

DR. TARPAI LAJOS TAMÁS: Megakadályozhatjuk bankszámlánk megcsapolását

Mit tegyék, ha a bankszámlámon gyanús tranzakciók történnek? A legjobb válasz a megelőzés, azaz tegyünk meg mindent a pénzünk védelme érdekében a csalók ellen. A pénzügyi intézmények folyamatosan közzéteszik honlapjaikon az újabb és újabb csalásokkal kapcsolatos figyelmeztetéseiket, megelőzéssel összefüggő tájékoztatásaikat. Internetes portálokon szintén található hasznos információkat a folyamatosan jelen lévő adathalászati kampányokról és a legújabb csalárd elkövetési módokról. Érdemes odafigyelni a figyelmeztetésekre, mert ezzel megelőzhetjük a későbbi kényelmetlenséget.

A bankok sohasem kérnek telefonon vagy e-mailben az ügyfelektől bankkártya adatokat, illetve az online bankoláshoz szükséges azonosító adatokat! Ez akkor is igaz, ha a csalók ennek érdekében az általuk a bank nevében küldött e-mailben zárolással vagy a bankszámlánk felfüggesztésével riogatnak. Ha gyanút fogunk, a legjobb, ha a lehető legrövidebb időn belül felvesszük a kapcsolatot a bankunk ügyfélszolgálatával. További biztonsági lépések:

- Ha bankkártyával fizetünk, győződjünk meg a kereskedő, szolgáltató honlapjának valódiságáról! Nézzük meg az internetes vásárlást ellenőrző biztonsági kód tartalmát, s azt, hogy egyeznek-e az adatok az általunk kezdeményezett vásárlással.
- Legyünk résen, ha egy számunkra ismeretlen személy bankkártyaadatok kiadására vagy valamilyen program telepítésére kér bennünket a fizetési művelet teljesítése érdekében. Bankunk ügyfélszolgálatát előzetesen felhívva mindig győződjünk meg a kérés valódiságáról!

- Olvassuk át és ellenőrizzük az egyes banki kényelmi szolgáltatások (számlakontroll és/vagy kártyakontroll) keretében kapott SMS üzeneteket!
- Rendszeresen tekintjük át a számlatörténeteket és számlakivonatokat!

Minél hamarabb észleljük és jelentjük bankunknak a csalárd tranzakciókat, annál hatékonyabban lehet a további károkat megelőzni, illetve megakadályozni. Kellő óvatosság és körültekintés mellett is előfordulhat, hogy ismeretlen személy(ek) megcsapolták a bankszámlánkat. Ebben az esetben haladéktalanul jelentsük be a történeteket a pénzforgalmi szolgáltatónknak (vagyis bankunknak)! Egyúttal tiltsuk le a bankkártyánkat, módosítsuk az online bankoláshoz használt adatokat, valamint kérjük az általunk vitatott tranzakciók helyesbítését, jóváírását. Fontos a bejelentéskor kellő részletességgel válaszolni az ügyintéző kérdéseire, ez ugyanis jelentősen megkönnyíti az elkövetés körülményeinek tisztázását, egyúttal segítséget is nyújt a további banki intézkedésekhez.

A jóvá nem hagyott fizetési műveletek során ellopott pénzek összege különböző lehet. Célszerű ennek ellenére az összeghatártól függetlenül – szintén haladéktalanul – mindig rendőrségi feljelentést is tenni. A rendőrség nyomozati és hatósági eszközei segíthetnek az elkövetők megtalálásában, s az eltulajdonított összeg visszaszerzésében. Jogszabály alapján a pénzforgalmi szolgáltatók a bejelentést követően azonnal megkezdik az ügy kivizsgálását, ennek során a bejelentővel további kapcsolatfelvételre és egyeztetésre is sor kerülhet. A pénzforgalmi szolgáltató a kivizsgálás eredményéről általában 30 napon belül értesítik az ügyfeleket. Amennyiben a fogyasztói igényt elutasítják, azt a pénzforgalmi szolgáltatónak indokolnia kell, egyúttal tájékoztatnia kell az ügyfeleket a további jogorvoslati lehetőségekről. A jóvá nem hagyott fizetési műveletekre a jogszabály speciális felelősségi és kárviselési szabályokat határoz meg. A pénzforgalmi szolgáltatók – kivéve, ha adott helyzetben ésszerű okból csalásra gyanakszanak és erről írásban tájékoztatják az MNB-t – kötelesek 1 munkanapon belül megtéríteni a jóvá nem hagyott fizetési művelet összegét, és a megterhelés előtti állapotot helyreállítani az ügyfél számláján. Ez ugyanakkor nem jelenti feltétlenül az ügy végleges lezárását, azt a kivizsgálás eredménye határozza meg. Az olyan, jóvá nem hagyott fizetési műveleteknél viszont, amelyek a fizető fél birtokából kikerült vagy ellopott készpénz-helyettesítő fizetési eszközzel (pl. bankkártyával) történtek, vagy a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz jogosulatlan használatából erednek, a számlatulajdonos 15 ezer forintnak megfelelő összegig viseli azt a kárt, amelyet a csalárd tranzakció bejelentés megtételét megelőzően szenvedett el.

Bizonyos esetekben az ügyfeleknek még ennyi kárt sem kell magukra vállalniuk. Ilyen szituáció lehet, ha a bankkártyát úgy lopták el, úgy került ki az ügyfél birtokából vagy használták azt jogosulatlanul, hogy az ügyfél a fizetési művelet teljesítését időben még nem észlelhette. Előfordulhat ugyanakkor olyan eset, amikor a kivizsgálás eredményeként a pénzforgalmi szolgáltató végül arra a következtetésre jut, hogy teljes egészében mentesül a felelősség alól, és az elszenvedett kárt végül kizárólag az ügyfélnek kell viselnie. A jogosulatlan fizetési műveletek megakadályozásában ugyanis szükség van az ügyfelek körültekintő magatartására is. Kötelesek ennek keretében – többek között – a bankkártyájukat, az online bankoláshoz használt biztonsági kódjaikat a pénzforgalmi keretszerződésben, szabályzatokban foglaltak szerint használni, mindenképp biztonságosan tárolni. Joggal várható el például, hogy az ügyfelek bankkártyájuk PIN-kódját még hozzátartozóikkal se osszák meg, s az online bankoláshoz szükséges kódokat is kizárólag az használja, aki arra jogosult.

A károk enyhítése, illetve a további jogosulatlan fizetési műveletek megakadályozása érdekében emellett az is jogos elvárás, hogy az ügyfelek haladéktalanul bejelentsék, ha észlelik a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz birtokukból történő kikerülését, ellopását, valamint jogosulatlan vagy jóvá nem hagyott használatát. Leginkább akkor tudjuk észlelni a jogosulatlan használatot, ha rendszeresen és körültekintően ellenőrizzük a bankszámlánk forgalmát (különösen akkor, ha csak havi számlakivonat révén tudjuk ezt megtenni). Amennyiben a fenti kötelezettségek bármelyikét az ügyfél – bizonyítható módon – súlyosan gondatlanul (netán szándékosan) megszegi, a jóvá nem hagyott fizetési műveletből eredő kárt kizárólag neki kell viselnie. A jogszabály szerint tipikusan ilyen kötelezettségszegés, ha a fizető fél a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz használatához szükséges személyes hitelesítési adatait arra nem jogosult harmadik fél részére átadja vagy megismerhetővé teszi. A súlyosan gondatlan kötelezettségszegés bizonyítása a pénzforgalmi szolgáltatást nyújtó intézmény kötelezettsége. Ez minden esetben egyedileg, az ügy összes körülménye alapján tárható fel és bírálható el.

A felelősségi és kárviselési szabályok alapján összességében lehetséges a jóvá nem hagyott fizetési műveletek összegének jóváírására. Ez viszont nem jelenti azt, hogy fogyasztóként nincs feladatunk a csalárd tranzakciók megakadályozása érdekében. Mindez állandó kihívás elé állítja az abban részt vevő feleket, amely alkalmazkodóképességet és odafigyelést igényel az ügyfelektől is. Tájékozódjunk és legyünk résen!

DR. JAKAB ÁGNES – DR. RÓZSAVÖLGYI ORSOLYA: Sok egyezséget kötöttek a bankok a moratóriumos vitákban

A pénzügyi intézmények gyakorta hajlottak az egyezségekre vagy a problémák méltányos rendezésére ügyfelekkel a pénzügyi békéltető előtt a törlesztési moratóriumhoz kötődő ügyekben a fizetési stop első évében. Tipikus jogvita volt a moratóriumba belépéskor vagy épp a fizetés újratekintésekor egyes törlesztések megfelelő elszámolása vagy a hitelkártyák felhalmozódott kamatainak rendezése. A moratórium kezdete előtt lejárt záloghitel-szerződés viszont nem kerülhetett a moratórium védőernyője alá, s az ügyfél azt sem szabhatta meg, hogy a bank a tőke- vagy kamattartozásra fordítsa-e a moratórium alatt teljesített esetleges befizetéseit.

A törlesztési moratórium bevezetését követően a Testület előtt megindított első eljárásokban a jogviták döntően a törlesztőrészek beszedéséhez, illetve azok elmaradásához kapcsolódtak. Ezeket az ügyeket a Testület az ügyfelek kérelmének visszavonása okán szüntette meg, mert időközben megoldódott a vitás helyzet. Maga a probléma azonban – a moratóriumból történő év közbeni kilépések miatt – később ismét felmerült. Több ügyben a felek a békéltető testület előtt tartott meghallgatáson egyeztették álláspontjukat, ennek során a hitelező a tartozás alakulását is részletesen ismertethette. Bár a törlesztőrészek beszedésének elmaradása valóban tud kellemetlenséget okozni a fogyasztóknak, különösen azokban az esetekben, amikor a szolgáltató utóbb egyszerre több havi részletet kísérel meg a bankszámláról beszédni, a Testület elé került ügyekben a beszéd elmaradása miatt pénzügyi hátrány / többletköltség nem merült fel. A kérelmezők – ezt felismerve és elfogadva – visszavonták a kérelmeiket.

Szintén visszatérő probléma volt a jelzálogkölcsön-szerződések előtörlesztése. Ezekben az ügyekben a kérelmező belépett a moratóriumba, ám ennek időszaka alatt előtörlesztett. Ezt kizárólag az eredeti tőketartozásának csökkentésére kérte elszámolni, úgymond „kihagyva” az időközben a moratórium időszaka alatt keletkezett kamatot, költséget. Egyik konkrét esetben pl. a kérelmező több előtörlesztési nyilatkozatot nyújtott be, és havonta a törlesztőrészlettel közel megegyező befizetéseket teljesített. A pénzügyi szolgáltató azonban először a moratórium kapcsán felmerült kamat és díjtartozást egyenlített ki. Ezt az álláspontot a PBT is osztotta. A fizetési moratórium igénybevételénél ugyanis változatlanul az eredeti szerződéses feltételek irányadóak a felek közötti jogviszonyra. Azaz – hacsak a hitelező és az ügyfél közti szerződés nem teremt jogosultságot arra, hogy az ügyfél által megszabott sorrendben kerüljön sor a befizetés elszámolására – a moratóriumról szóló kormányrendelet alapján erre a pénzügyi szolgáltatónak nincs kötelezettsége.

E kormányrendelet ugyanis nem teremt egyfajta „alanyi jogot” arra, hogy a moratórium időtartama alatti befizetése kapcsán az ügyfél határozza meg, hogy a pénzügyi szolgáltató azt mire számolhatja el. Emiatt így a szerződés, adott esetben pedig a Polgári Törvénykönyv rendelkezései az irányadóak. Utóbbi szabálya pedig az adós teljesítésének elszámolására, hogy ha a pénzügyi szolgáltató másképp nem rendelkezett, akkor az a befizetést először a költségre, majd kamatra, végül a tőketartozásra számolja el.

Speciális esetet jelentettek azok az ügyek, amelyekben a kérelmező élt a moratóriummal, majd a moratórium alatt igénybe kívánta venni a három- vagy többgyermekes családok lakáscélú jelzáloghitel-tartozásainak csökkentésére vonatkozó támogatást (Jtcsr kormányrendelet). A támogatás igénybevételének folyamata során a kormányhivatalok keresik meg a pénzügyi szolgáltatókat a tartozásadatok közlése érdekében.

Előfordult olyan ügy, amelynél a moratóriumba helyezett tartozást a pénzügyi szolgáltató nem közölte a kormányhivatal megkeresésére. Emiatt az utóbbi által megállapított támogatás összege sem tartalmazta azt, annak megfizetését azonban a pénzügyi szolgáltató mégis elvárta az adott ügyféltől. A Testület előtti eljárásban a hitelező és az adós végül egyezséggel tudták rendezni ezt a jogvitát. A pénzügyi szolgáltató ugyanis olyan helyzetbe hozta a kérelmezőt, mintha a moratóriumi összeg lejelentése is megtörtént volna, azaz eltekintett annak megfizetésétől.

Egy másik ügyfél azt sérelmezte, hogy kezizálogkölcson-szerződése kapcsán be kívánt lépni a moratóriumba, azonban azt a pénzügyi szolgáltató nem biztosította a számára. Az eljárás során az adós nem vitatta, hogy a zálogszerződés futamideje a moratórium bevezetésekor már lejárt, és a szerződés ügynevezett türelmi időben volt.

A zálogszerződések esetén a futamidő lejártát követően kezdődő türelmi idő alatt a zálogtárgy kényszerértékesítése még nem történhet meg. Ez az időszak biztosít tehát lehetőséget a zálogkötelezettnek, hogy meghatározott díj, kamat megfizetése mellett még kiválthassa a zálogtárgyat. Mivel azonban a szerződés futamideje már lejárt, az ügyfél nem élhetett a moratórium lehetőségével.

Gyakrabban fordult elő jogvita a pénzügyi békéltetők előtt a hitelkártya-tartozásokkal kapcsolatban. A legtöbb esetben a problémát az eredményezte, hogy azon hitelkártya-szerződések esetében, ahol a havi tartozást csoportos beszedéssel fizették meg, a beszedések leállítása miatt a tartozás kiegyenlítése 2020. március, április hónap folyamán nem történt meg. Így, ha a kérelmező nem intézkedett egyedileg (átutalással) a tartozás rendezéséről, akkor a tartozás a moratórium hatálya alá került. Nagyon fontos annak szem előtt tartása, hogy a moratórium által biztosított haladék nem jelent kamatmentes időszakot, továbbá, hogy a hitelkártya magas kamatozású termék. Ezért e hitel típus esetében (is) kiemelt jelentősége van annak, hogy a fogyasztók nyomon kövessék a tartozások megfizetésének megtörténtét. A PBT elé került ügyekben ez sajnos elmaradt, és amikor a kérelmezők értesítést kaptak a tartozásuk egyenlegéről, akkor már nagyobb összegű kamat terhelte azt. Az érintett pénzügyi szolgáltatók a békéltetési eljárás során fenntartották álláspontjukat, miszerint megfelelően jártak el. Ennek ellenére több egyezség is született ezekben az ügyekben is az adósokkal úgy, hogy a felszámított kamat egységét vagy egy részét elengedték.

Hitelkártyatartozása miatt fordult a Testülethez méltányossági kérelemmel az az ügyfél is, aki a felhalmozott összeg nagyságát sérelmezte. A kérelmező a hitelkártya-szerződése kapcsán élt a fizetési haladék lehetőségével, azonban a 2020. március 18-án fennálló tartozásának nagy összege, és a hitelkártya-szerződéséhez kapcsolódó jelentős mértékű kamat együttesen a tartozás további, igen jelentős növekedését okozta. Emiatt a moratórium első hónapja alatt már közel kétszázezer forint további kamat keletkezett.

Az ügyben a felek egyezséget kötöttek, amelynek része volt – a moratórium alatti kamat elengedése mellett – az is, hogy az ügyfél megkezdi a moratóriumba helyezett tartozás visszafizetését. Moratóriummal kapcsolatos ügyekben ritka a méltányossági kérelem, de ahogy e példa is mutatja, lehet esély egyezséget kötni ilyen esetben is. A moratórium egy éve alatt a téma kapcsán a Testület elé került vitás ügyekben kiemelkedően magas volt az egyezségek, illetve a formálisan egyezségkötéssel ugyan nem járó, de a kérelmezőre nézve kedvező kimenetelű eljárások száma. A tapasztalatok azt mutatják, hogy – még ha fel is merülnek problémák, nehézségek – a pénzügyi szolgáltatók az esetek jelentős részében együttműködők és kompromisszumkések a problémák rendezésére. Igaz volt ez azokra az ügyekre is, amelyek ugyan közvetlenül nem a moratóriummal kapcsolatban indultak, de annak igénybevétele hatással volt a helyzet végleges rendezésére. A Testület az elé kerülő vitás helyzetekben a jövőben is minden esetben megkísérel egyezséget létrehozni a felek között, hogy ezáltal a kialakult sérelmek békés úton, mindkét fél számára elfogadható módon rendeződhessenek.

DR. ÁGAI GYÖRGY:

Időtáv, kockázat és a szerződés tartalma: erre figyeljünk a megtakarításnál

Súlyos veszteségeket szenvedhetünk el befektetett pénzünknel, ha nem értjük meg, hogy pénzügyi ismereteinkhez képest ésszerűtlenül nagy kockázatot vállalunk, nem figyelünk a megfelelő lekötési periódus kiválasztására, vagy éppen túlon túl bízunk abban a „kedves ismerősben”, aki álmaink befektetési ajánlatával kecsegtet. Igaz történetek az MNB-nél dolgozó pénzügyi békéltetőktől.

Kockázat nélkül nincs győzelem. Ezt sokszor halljuk a pénzügyi világban is, de csak ritkán jut eszünkbe, hogy a fordítottja is igaz: kockázat nélkül nincs bukás sem. Mindenki szeretné biztonságban tudni megtakarítását, de a nyereség gondolata is ott munkál a fejében. Vannak olyanok is, akik legszívesebben otthon tartják pénzüket abban a hiszemben, hogy az a legbiztonságosabb. Majd egy betöréses lopás után felismerik, hogy ez mégsem volt olyan jó döntés. Ahol pénz van, ott kockázat is. Ha biztonságban akarjuk tudni megtakarításainkat, a legjobb megoldás az állampapírok vásárlása. A megtakarítók egy részének azonban nem elég a biztonság, nyereséget is szeretnének elérni. E pillanatban jelenik meg a kockázat,

ami nem csak profitot tud hozni, hanem veszteséget is. Mit tegyünk, mire figyeljünk, ha elhagyjuk az állampapírok adta biztonságos területet? Vannak jól képzett amatőr befektetők, akik szilárd célokkal, technikai tudással rendelkeznek megtakarításaik kezelésére. A többség nem ilyen. Három fontos szempontra érdemes figyelni, hogy tisztában legyünk azzal, milyen veszélyek leselkednek rájuk: az időtávra, a kockázatra és a befektetési formára.

Nézzük az elsőt! Jelenleg az ingatlanpiacon sokan tervezik lakásuk eladását és egy másiknak a megvételét. Nevezzük lakásvásárló fogyasztónkat L. V-nek. L. V. eladta lakását és komolyan gondolkodik egy másik megvételében. A korábban kapott vételár rendelkezésére áll, de még nincs kiszemelt ingatlana. A pénzt nem szeretné otthon tartani, ezért felkeresi bankját. A bankok többségénél már befektetési termékeket is lehet vásárolni, így könnyű helyzetben van. Szakemberre is szüksége van, akit a bankfiókban megtalál. Röviden elmondja mit szeretne, mire a banki munkatárs bemutat néhány befektetési jegyet, amelyeknek az utóbbi időben jó hozama volt. A beszélgetés során a hozamok egyre nagyobb hangsúlyt kapnak. L. V. számol és arra a következtetésre jut, hogy a legjobb hozamú befektetés valamilyen ingatlanalap befektetési jegyének megvásárlása. Meg is vásárolja őket. Pár hónap múlva megtalálja álmainak ingatlanát, lefoglalózza és a vételár többi részét a befektetési jegyeinek értékesítésével szeretné kiegyenlíteni. Bemegy a bankfiókba, megadja az eladási megbízást és ekkor tapasztalja, hogy a befektetési jegyeinek visszaváltásakor ún. büntető jutalékot vont le a bank. A panaszkérelési eljárás során kiderül, hogy ezt jogszerűen tette, mert az ingatlanalapok befektetési jegyeinek egy meghatározott időn belüli visszaváltása esetén ez a szerződéses feltételekben, hirdetményben is szereplő eljárás. E példa rámutat arra, hogy a fogyasztónak fontos tisztában lennie, hogy az adott befektetési termék milyen időtávra felel meg neki. Sok befektetés esetében az ún. tartásra javasolt időszakot is meghatározzák, amit a befektetési döntések meghozatalakor fontos figyelembe venni.

Következő fogyasztónk a kockázatszerető, K. Sz. Ő sikeres vállalkozó, komoly szabad pénzzel (likviditással) rendelkezik, s szereti a kihívásokat. Baráti körében említették, milyen sok pénzt lehet keresni pénzügyi befektetések területén, sőt ajánlottak neki egy brókerceget is. K. Sz. felkeresi a céget, kitölti a szükséges kérdőíveket, s biztosítanak számára egy személyes kapcsolattartót is. Először csak kisebb volumenben kezd el kereskedni a hazai piacon, majd a kapcsolattartóval történt beszélgetések után megpróbálja a nemzetközi befektetéseket is. Ezek többsége nyereséges, így azt látja, hogy kisebb energiabefektetés mellett is szépen lehet keresni. A kapcsolattartó is azt tapasztalja, hogy az ügyfél aktív és bátor. Ezért egyre kockázatosabb területeket ismertet meg vele. K. Sz. meghallgatja őt, azonban a devizapiacok, opciók és egyéb derivatív ügyletek területén szakismerettel nem rendelkezik, de eddigi tapasztalatai alapján bízik a kapcsolattartóban. Így megadja a megbízásokat ezent ügyletek végrehajtására is. Sajnos azonban a piacok nem abba az irányba mennek, amelyet felvázoltak neki. Jelentős ún. tőkeáttételes ügyletei vannak (ezeknél egy euróval vagy dollárral akár harminc-ötvenszer annyi pénzt lehet megmozgatni), amelyeket csak komoly veszteséggel tud lezárni. K. Sz. és a brókerceg között megromlik a kapcsolat. Vita alakul ki közöttük, ki felel a tetemes veszteségért. K. Sz. átnézi az általa aláírt szerződéseket, visszahallgatja a hanganyagokat és rá kell döbennie arra, hogy nem történt szerződésszegés: a megbízásokat ő adta meg, függetlenül attól, hogy a kapcsolattartó is határozottan pártolta az ügyletek megkötését. K. Sz. csak azzal érvelhet, hogy ezekhez az ügyletekhez nem ért, megbízott a kapcsolattartóban. E sajnos elég gyakori eset azt jelzi, hogy a kockázatos ügyletek nem csak nagy nyereséget hozhatnak, hanem szörnyű bukást is. Amennyiben kockázatszeretők vagyunk, képesnek kell lennünk szembenézni utóbbival is. S nem szabad olyan területekre merészkedni a pénzügyi piacokon, amelyeknél nem rendelkezünk szakismerettel.

Harmadik főszereplőnk az óvatos megtakarító. Ó. M. idős kisnyugdíjas. Pár millió forint megtakarítással rendelkezik. Ez családjának minden pénze, amelyet az egyik banknál betétként szokott lekötöni. Eddigi lekötése lejárt, ezért bemegy a bankfiókjába. Jól ismeri a banki dolgozókat, hiszen rendszeresen jár a lakóhelye melletti bankfiókba pénzügyeinek intézése miatt. A pult mögött régi ismerőse ül, ezért megkérdezi milyen lekötést tudna neki ajánlani. A banki alkalmazott felvázolja, hogy a betéti kamatok alacsonyok, de van egy jó lekötés 5 évre. Ó. M. megkérdi, ha történik valami váratlan esemény az életében, ki tudja-e venni a pénzt. Az alkalmazott igennel válaszol és már csinálja is a papírokat. Ó. M. aláírja az alkalmazott által kinyomtatott és elébe tett dokumentumokat. Szerencsére jó egészségnak örvend, így legközelebb 5 év múlva kérdez rá a megtakarítására. Ekkor tudja meg, hogy a befizetett megtakarítása szinte semmit nem kamatozott, és hogy valójában befektetési egységekhez kötött életbiztosítási szerződést kötött a bankfiókban. Ó. M. vitába száll pénzéért a bankkal, de keserűen kell rádöbennie, hogy igazából egy biztosító társasággal áll szerződésben, nem is a hitelintézettel. Erről írt alá szerződést, s kapott éves értesítőket is. Sajnos nem foglalkozott velük, mert bízott jó ismerősében.

E történetek közös pontja, hogy nem egyediek, másrészt pedig a bizalomról szólnak. Az élet más területein sikeres emberek a pénzügyek világában sokszor elbizonytalanodnak, elvesztik óvatosságukat vagy éppen nincs idejük és kedvük olvasni és megérteni az ajánlott szolgáltatás lényegét, előnyeit, hátrányait. Egy-két jó vagy határozott szó hatására meghoznak döntéseket, amelyek következtében veszteség éri őket. Amikor a pénzügyeinket kezeljük, gondoljunk arra, amikor bemegyünk egy élelmiszerboltba tejföldről. Megnézzük méretét, gyártóját, szavatossági idejét, összetételét. A pénzügyeink területén is valami hasonlót kellene tenni, s még jobb, ha előzetesen szerzünk mélyrehatóbb tudást, megismerve, megértve az igénybe venni kívánt szolgáltatás tartalmát. Mert azért a tejfölvásárlás mégiscsak egyszerűbb, mint egy befektetés és a pénzügyek világa.

DR. SEBESTYÉN ÁDÁM: Józan ész kell a kölcsön mellett a hitelfedezeti biztosításhoz is

Minél hosszabb a felvett banki kölcsön futamideje, annál nagyobb az esély, hogy – pl. betegség, munkahelyvesztés, családi tragédia miatt – bajba kerülhet az adós a törlesztéssel. A hitelfedezeti biztosítás ilyenkor vállalja át a hitelrészletek terheit egy időre vagy akár a teljes tartozásra. A biztosítók viszont sokszor (pl. a szerződéskötéskor ismert betegségnél, közös megegyezéses munkahelyi elbocsátásnál) nem fizetnek. Ezért e biztosítást is legalább olyan körültekintően kell megkötni, mint a hitelszerződést.

A hitelfedezeti biztosítások különféle hitelek, személyi kölcsönök, hitelkártya mellé köthetők, jellemzően csoportos biztosításként. Utóbbi jellemzője, hogy a biztosítási szerződés nem a biztosító és biztosított között, hanem a biztosító és egy a biztosítás kapcsán érdekelt társaság (a hitelfedezeti biztosításoknál pl. egy bank) között jön létre. Az ügyfelek csatlakozási nyilatkozattal válnak a biztosítási szerződés biztosítottjává, vagy bizonyos esetekben, például bizonyos hitelkártya-szerződéseknél automatikusan, magával a bankkártya szerződés megkötésével. Az adott hitelintézet azon ügyfeleinek ajánlhatja fel a csatlakozást, akikkel hitelezési jogviszonyban áll, a biztosítás tehát szorosan kapcsolódik a hitelszerződéshez. Ha a hitel- vagy kölcsönszerződés megszűnik, a biztosított jogviszony is véget ér. A hitelfedezeti biztosítások kedvezményezettje, vagyis a biztosító szolgáltatásának jogosultja a hitelintézet, amely a csoportos biztosítást köti. A biztosító így az ügyfél helyett közvetlenül neki fizeti meg a szerződésben meghatározott összeget. A biztosítás díját általában a havi törlesztőrészlet vagy a teljes hitelösszeg százalékában határozzák meg, melyet a hitelintézet szed be a biztosítotttól és fizeti meg a biztosító felé.

A hitelfedezeti biztosítás az adós – szerződésben meghatározott okból bekövetkező – fizetéseképtelenségének kockázatát csökkenti, mely esetben a biztosító az adós helyett a hitelintézet részére fizeti meg részben vagy teljesen a fennálló hiteltartozást. A biztosító fizetési kötelezettségének eseteit, s a térítés részletes feltételeit a biztosítás szerződési feltételei tartalmazzák. Nagyon fontos tehát a csatlakozási nyilatkozat aláírását megelőzően részletesen tanulmányozni e feltételeket! Például azt, hogy milyen élethelyzetekben segít a biztosítás, milyen feltételek és kizáró körülmények vannak, és mindezt milyen díj fejében. Csak ezek ismertetésében dönthető el, hogy érdemes-e csatlakozni az adott hitelfedezeti biztosításhoz. A legtöbb esetben a biztosító azt vállalja, hogy az adós halála, rokkantsággal járó egészségkárosodása esetén fizet a bank részére, vagy keresőképtelensége, munkanélkülisége esetén bizonyos időtartamon keresztül állja felé az esedékes törlesztőrészleteket. Az adós halála természetesen önmagában is egy óriási tragédia a családnak, azonban a fájdalom mellett még a fennálló hitelt is tovább kell fizetnie az örökösöknek. Ebben az esetben kifejezetten nagy segítséget jelenthet, ha a kölcsönszerződéshez hitelfedezeti biztosítás kapcsolódik, mivel a biztosító – a szerződésben meghatározott feltételek esetén – a teljes tartozást megfizeti a bank részére. Mivel e biztosítások orvosi vizsgálat, egészségi nyilatkozat nélkül jönnek létre, a biztosító kizárja a térítés köréből azokat a haláleseteket, amelyek olyan betegséggel állnak összefüggésben, amelyek a biztosítás létrejöttékor már megvoltak a biztosítottnál. Ennek igazolására a biztosító bekéri az örökösöktől a biztosított korábbi betegségeire és a halál okára vonatkozó orvosi dokumentációt, és ennek vizsgálata alapján dönti el, hogy megtéríti-e a hitelintézet felé a fennálló tartozást.

Számos esetben sajnos az örökösök nem ismerik azokat az információkat, amelyekre szükségük van az eredményes igénybejelentéshez, igényérvényesítéshez. Sokszor azzal sincsenek tisztában, hogy az adott hitelhez kapcsolódott egyáltalán hitelfedezeti biztosítás. Egy kölcsön megöröklésekor emiatt feltétlenül érdemes a hitelintézettől tájékoztatást kérni erről! Szintén hatalmas megterhelést okozhat egy család életében, ha a családfenntartó hitelfeltevő maradandó egészségkárosodást szenved. A hitelfedezeti biztosítások jelentős része a szerződésben meghatározott mértéket elérő rokkantság esetén is megfizeti a teljes fennálló tartozást az adós helyett. A térítés feltételül meghatározott egészségkárosodás mértéke

biztosításonként változó lehet. Szintén eltérő, hogy csak balesetből eredő vagy bármilyen okból bekövetkező rokkantság esetén nyújt térítést a biztosító. Egyes hitelfedezeti vagy törlesztési biztosításoknál a biztosító tartós munkanélküliség esetén fizeti meg a havi törlesztőrészeket az adós helyett. Ennek időtartama azonban általában maximum 6-12 hónap lehet. Fontos tényező viszont, hogy a biztosított munkaviszonya milyen módon szűnt meg. A legtöbb biztosítónál ugyanis kizáró tényező lehet, ha a munkaviszony a munkavállaló felmondásával vagy közös megegyezéssel ér véget.

Megeshet, hogy a biztosított munkaviszonya ténylegesen létszámcsökkentés, átszervezés miatt, azonban formálisan a felek közös megegyezésével szűnik meg. Ilyenkor általában a biztosítói kifizetés feltétele, hogy a biztosított a munkaviszony megszűnéséről szóló dokumentummal igazolja, hogy a munkaviszony közös megegyezéssel történő megszüntetésére a biztosítási feltételekben meghatározott okok valamelyike, például csoportos létszámleépítés, átszervezés, vagy a munkáltató megszűnése miatt került sor. Hasonlóan csak időszakos könnyítést jelent a biztosított részére a betegség miatti keresőképzetlenségre vonatkozó biztosítás. Itt is a biztosítás feltételei tartalmazzák, hogy milyen betegségek esetén és mennyi ideig fizeti a biztosító a törlesztőrészeket. A keresőképzetlenség okát és időtartamát orvosi iratokkal kell igazolni. Mind a munkanélküliségre, mind a betegség miatti keresőképzetlenségre vonatkozó biztosítások esetén a biztosítók sok esetben várakozási időt és önrészt írnak elő. Ez azt jelenti, hogy a biztosításhoz csatlakozást követően 60-90 napon belül nem nyújt térítést a biztosító ezekben az esetekben, míg a további esetekben is a munkanélküliség vagy keresőképzetlenség első időszakában (általában első 60 napjában) a biztosítottnak magának kell megfizetnie a törlesztőrészeket. Minél hosszabb egy kölcsön futamideje, annál nagyobb a valószínűsége annak, hogy a törlesztés időtartama alatt valamilyen nem várt, a fizetést megnehezítő esemény bekövetkezik. A csoportos hitelfedezeti biztosítások díja általában jóval alacsonyabb, mint egy hasonló kockázatokra megkötött egyedi kockázati életbiztosítás vagy balesetbiztosítás díja. Ettől függetlenül a díjak tekintetében jelentős eltérések tapasztalhatók főként annak függvényében, hogy mely kockázatokra, váratlan élethelyzetekre nyújt fedezetet az adott biztosítás.

A biztosítás megkötését több esetben kamatkedvezménnyel is ösztönzik a hitelintézetek, és több szolgáltatáscsomagot is ajánlanak az ügyfeleknek. A csatlakozást megelőzően feltétlenül érdemes részletesen áttanulmányozni a biztosítás feltételeit, a biztosítás időszaki díjait, hogy el tudjuk dönteni: milyen szolgáltatáscsomagra van szükségünk és annak díja arányban áll-e a váratlan helyzetek esélyével.

SZABÓ PÉTER: Jöhet a pénzügyi békéltetés, ha a bank elutasítja panaszunkat

Csak a tavalyi évben bő 3600 pénzügyi fogyasztó ügyében járt el a Pénzügyi Békéltető Testület. Ez az MNB-n belül működő alternatív vitarendezési lehetőség a polgári peres bíróságnál gyorsabb, ingyenes és egyszerűbb a problémájukkal bankjuknál vagy biztosítójuknál hiába kilincselők számára. A pénzügyi békéltetők előbb egyességet próbálnak létrehozni a vitás felek között, ám ha ez nem sikerül, a pénzügyi intézmény számára kötelezést vagy ajánlást is hozhatnak.

Mi is az a pénzügyi fogyasztói jogvita? Ki a pénzügyi fogyasztó? A jog pontos definíciója szerint olyan természetes személy, aki a magánszférájával (vagyis nem a vállalkozásával, gazdasági tevékenységével) összefüggő pénzügyeit intézi bankkal, biztosítóval, követeléskezelővel vagy bármilyen egyéb pénzügyi intézménnyel. Pénzügyi fogyasztói jogvita akkor alakul ki, ha a pénzügyi intézmény elutasítja ügyfele benyújtott panaszát és a felek nem tudnak egyetértésre jutni. Szerencsés esetben már a szóban vagy írásban benyújtott panasz – esetleg egy méltányossági kérelem – nyomán rendeződik a vitás, problémás helyzet. Az ügyfél megnyugodhat, igénye teljesült, a pénzügyi szolgáltató pedig az ügyfél elégedettségére alapozva akár újabb szerződéseket is köthet vele, s így továbbfejlesztheti üzleti kapcsolatát.

A gyakorlatban azonban nem minden esetben alakulnak a dolgok az ideális forgatókönyv szerint. Mit tehet az ügyfél, ha a pénzügyi szolgáltató válasza nem megnyugtató a számára és keresni, érvényesíteni kívánja valós (esetleg csak vélt) igazát? Természetesen elmehet a bíróságra. Van azonban a vita rendezésének egyéb, alternatív módja, amely egyszerűbb, gyorsabb, költségmentes megoldási lehetőséget kínál a peren kívül, ez pedig a Testület eljárása. A Testület a Magyar Nemzeti Bank (MNB) szervezeti keretein belül, de szakmailag független egységként 2011 óta végzi tevékenységét a pénzügyi területen kialakult jogviták békés rendezése, vagyis egyezség létrejöttének elősegítése érdekében. Ez nem csupán a hétköznapi értelemben vett „békéltetésre” terjed ki, hiszen, ha a felek nem állapodnak meg, a Testület hoz döntést az ügyben. E döntés – az ügyfél megalapozott, jogszerűnek bizonyuló igénye esetén – a pénzügyi szolgáltatóra vonatkozó

kötelezés vagy ajánlás is lehet (előbbi akár végrehajtható, utóbbi szövege pedig a nyilvánosság elé tárható, ha a pénzügyi intézmény esetleg nem akarná végrehajtani azokat).

A Testület működésének hatékonyságát az MNB-törvényben foglalt jogköre biztosítja. A pénzügyi békéltetők sokoldalúan és folyamatosan képzett, tapasztalatokkal rendelkező, szakvizsgázott jogászok, közgazdászok. A tagok személyükben is függetlenek, vagyis döntéseik tekintetében nem utasíthatóak és pártatlanok.

Fontos hangsúlyozni, hogy a Testület eljárását meg kell előznie a pénzügyi szolgáltatóval történő közvetlen egyeztetési kísérletnek, panasz eljárásnak. Az ügyfél csak akkor fordulhat – az erre szolgáló formanyomtatvány kitöltésével – a Testülethez, ha panaszkezelési kísérlete sikertelennek bizonyult (pénzügyi intézménye elutasította panaszát, méltányossági kérelmét elutasította). A jogszabály szerint a magyarországi pénzügyi szolgáltatók 30 napon belül kötelesek választ adni az ügyfélpanaszokra. Ha ez nem történik meg határidőben, ebben a kivételes esetben a panasz elutasítás nélkül közvetlenül is megkereshető a Testület. Az ehhez szükséges formanyomtatványok elérhetők az MNB, illetve közvetlenül a Testület honlapján (www.mnb.hu/bekeltetes) hozzáférhetőek az MNB budapesti ügyfélszolgálatán, a megyeszékhelyeken működő Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodákban. Természetesen a pénzügyi szolgáltatók is kötelesek e témában tájékoztatást nyújtani. Segítséget nyújtanak mindezekben a kormányablakok is, de szükség esetén maga a PBT is megküldi a megfelelő formanyomtatványt az érdeklődő ügyfélnek.

A Testület a hozzá forduló fogyasztó ügyét alapesetben – már ha ezt a pandémiás helyzet megengedi – a bírósági tárgyaláshoz hasonló úgynevezett meghallgatás keretében tárgyalja (jelenleg egy helyen, Budapesten). A meghallgatáson a pénzügyi szolgáltatónak kötelező, az eljárást kezdeményezőnek célszerű a megjelenés. Utóbbi távolmaradása esetén az eljárás írásban bonyolódik tovább. A tapasztalatok szerint a levelezés útján folytatott írásbeli eljárás lényegesen kevésbé hatékony, mint a meghallgatás keretében történő közvetlen egyeztetés. Személyes tárgyalás keretében számos kérdés azonnal tisztázható, elválaszthatók a lényeges és lényegtelen momentumok. Békéltetésről van szó, így tere adódik az emocionális megnyilvánulásoknak, a sérelmek kibeszélésének, a „gőz kieresztésének” is.

A Testület működését valójában e kettősség jellemzi. Egyfelől szakmai (pénzügyi, jogi, gazdasági, számszaki stb.) problémákat vizsgál és tisztáz, másrésztől konfliktust kezel, a problémák emberi oldalára is figyelmet fordít és megoldást keres, illetve törekszik arra, hogy hozzá segítse a feleket a reális megoldás közös kialakításához. Alternatív vitarendezési fórum, vagyis az eljárás a bírósági út elkerülését célozza. Ez itthon és Európa-szerte is kívánatos út. A közvetítésről szóló uniós irányelv ösztönzi a jogviták – ideértve a fogyasztói jogviták – egyezséggel történő rendezését, s további számos egyéb irányelv, jogszabály tartalmaz az alternatív vitarendezésre vonatkozó záradékot. E vitarendezési forma körébe tartozik a mediáció, arbitráció, választott bírászkodás, békéltetés stb. is. Eljárása is kettős jellegű. Első szakaszában mediációs jelleget mutat (a szakmai alapon működő testület egyezség létrejöttének elősegítése érdekében közvetít a felek között). Második, végső stádiumban viszont arbitrációs jellegű, tehát ha nincs megállapodás, döntést hoz az ügyben. Mindazonáltal a PBT nem bíróság, nem hatóság, nem folytat le teljes körű kivizsgálást: a gyors, 90–120 napon belül lezárt eljárása keretében nincs lehetősége pl. széles körű bizonyítási eljárás lefolytatására, tanú meghallgatásra.

A Testület 2020. évre vonatkozó Éves Jelentése (a Testület honlapján az éves jelentések közzétételre kerülnek minden évben) szerint az elmúlt évben több mint 3.600 ügyet tárgyalt. Ezek túlnyomó többsége (92 %-a) hitelintézeteket, biztosítókat és követeléskezelőket érintett, de nyugdíj- és egészségpénztárakkal, befektetési szolgáltatókkal és egyéb pénzügyi intézményekkel szemben is folytak eljárások. Az ügyfelek által kezdeményezett belföldi békéltetési kérelmek 42 százaléka bizonyult megalapozatlannak. Az érdemben elbírált ügyek 40 százaléka zárult a kérelmező ügyfél számára kimutathatóan kedvező eredménnyel, azonban ezen túlmenően még számos esetben maga az eljárás kezdeményezése arra készítette a pénzügyi szolgáltatót, hogy korrigálja, illetve elfogadható módon indokolja álláspontját, rendezze kapcsolatát ügyfelével. Ily módon ezek a problémák is megoldódtak.

DR. CSERÉPI JUDIT – KARDOS-NAGY TÜNDE: Farkaszemet akarnak nézni a bankkal az ügyfelek

A pénzügyi békéltetés a bírósági perhez képest alternatív módon, gyorsan és ingyen rendezheti az ügyfél, illetve a bank, biztosító vagy egyéb pénzügyi intézmény közti jogvitákat. Nagyon sok fogyasztó személyesen akarja rendezni

panaszát intézményével szemben és – a folyamatos párbeszéd lehetősége miatt– ezek az eljárások hatékonyabbak is a levelezésnél. A járvány megnehezítette mindezt, ám a Pénzügyi Békéltető Testület (ahol már újra indultak a személyes meghallgatások is) ebben az időszakban is mindenre talált biztonságos megoldást.

A COVID 19 járvánnyal előállt új helyzet nyomán a Testület fokozatosan, az egészségügyi krízis súlyosságához alkalmazkodva alakította, alakítja eljárását. Ennek egyik központi eleme, hogy a felek elsősorban személyes meghallgatás tartásával, meg- egyezéssel rendezzék ügyüket. Az eljárási keretek a járványhelyzetre tekintettel folyamatosan változtak, változnak. Tavaly március elejétől a pénzügyi békéltetési meghallgatásokra (ez a pénzügyi intézménnyel való egyeztetés, tárgyalás neve) érkező minden ügyfélnek írásbeli nyilatkozatot kellett tennie esetleges COVID érintettségéről, vagy külföldi tartózkodásáról a meghallgatást megelőző 14 napra vonatkozóan. Pozitív nyilatkozata esetén a kitűzött meghallgatáson nem vehetett részt, azt kérésére a PBT elhalasztotta vagy távollétében megtartotta. A veszélyhelyzet kihirdetése nyomán a PBT a koronavírus terjedésének csökkentése, megakadályozása érdekében március 17-től átmenetileg nem tartott meghallgatásokat.

A folyamatban lévő ügyek írásbeli eljárásként természetesen folytatódtak. Az ügyfelekkel való kommunikáció és a személyes kontaktusok csökkentése érdekében a Testület Működési Rendje 2020. március 16-i hatállyal módosult, így a Testület a kérelem visszavonását és az írásbeli eljárásra vonatkozó hozzájárulást e-mail útján is elfogadta az ügyfelektől. Minden egyéb, érdemi kommunikáció az ügyfelekkel a szokásos csatornákon keresztül történt. Tavaly április 20-i hatállyal a kormány külön rendeletet adott ki a PBT veszélyhelyzet alatti eljárásáról. Ennek megfelelően a kormányrendelet hatálya alá tartozó ügyekben az írásbeli eljárás lefolytatáshoz csak a kérelmezők egyetértése kellett. Ha ez nem volt meg az eljárást szüneteltették, amelynek időtartama nem számított bele az eljárási határidőbe. A kormányrendelet emellett az érintett időszakban az ügyintézési határidőt 180 napra emelte. Bár a veszélyhelyzet időtartamára megváltozott szabályok az ügyek átlagos ügyintézési idejét megnövelték, ezek nagy többségében a PBT az korábban rendelkezésére álló 90 napos (s szükség esetén 30 nappal meghosszabbítható) határidő alatt le tudta folytatni eljárásait. Hangsúlyozandó, hogy a pénzügyi békéltetési eljárások így – a járvány előtt és annak időszakában is – jellemzően sokkal gyorsabban lezárulnak, mint a hasonló bírósági polgári peres eljárások.

A veszélyhelyzet országos feloldását követően a Testület 2020. július 6-tól – természetesen a megfelelő biztonsági intézkedések betartásával – ismét személyes meghallgatásokat tartott. A meghallgatásra érkező ügyfelek részére a Testület biztosította az előírásoknak megfelelő távolságtartást, kézfertőtlenítési lehetőséget és a tárgyalókat valamennyi meghallgatást követően fertőtlenítették. A beléptetés során az ügyfelek nyilatkozattételi kötelessége kiegészült az érintés nélküli eszközös testhőmérséklet ellenőrzéssel, illetve a szájmazsk használatának előírásával.

A Működési Rend 2021. január 1-jétől ismét módosult, annak érdekében, hogy lehetővé tegye (az addig megszokott postai út mellett) a felekkel történő elektronikus kommunikáció kibővítését. Ez évtől így a PBT a pénzügyi szolgáltatókkal az MNB elektronikus ügyintézését biztosító információs rendszerében (ERA-rendszer) elérhető felületen tart kapcsolatot. A fogyasztókkal (kérelmezőkkel) pedig – annak választása szerint – elektronikus úton, Ügyfélkapun keresztül vagy postai úton zajlik a kommunikáció. A járvány harmadik hulláma nyomán az MNB idén március 8-tól belépési tilalmat írt elő a jegybank azon épületeibe, melyekben ügyfélforgalom zajlik. Innentől kezdve a Testület ismét írásban folytatta a folyamatban lévő eljárásokat, illetve – egy ezt követően közzétett kormányrendelet alapján – azokat is, amelyekhez a kérelmező hozzájárult.

Ha egy ügyfél úgy döntött, hogy mégis meghallgatást szeretne és nem járult hozzá az eljárás írásbeli folytatásához, az eljárás szünetelt, s ez az időszak nem számított bele az eljárási időbe. A Testület tagjai az írásbeli eljárások során is mindent elkövettek, hogy az ügyek mindkét fél számára megnyugtatóan záruljanak, elsődlegesen a felek megegyezését elősegítve. Bár az írásban lefolytatott eljárások nyilvánvalóan nélkülözték a felek személyes egyeztetésének lehetőségét, a Testület előtt ebben az időszakban is nagy számú egyezség született. Bár a járványidőszak alatt a vírushelyzet súlyosságához igazodó szabályozási környezet folyamatosan változott, a pénzügyi békéltetők a teljes időtartam alatt fenntartották a zökkenőmentes működést, a fogyasztói jogok hatékony érvényesítését. Az ebben az időszakban bevezetett változások rugalmasabb ügyintézés tesznek lehetővé az ügyfeleknek és széles körben bővítették az elektronikus ügyintézés lehetőségét.

Elkezdődött az ügyfelek számára egyszerűbb, a jelenlegi ügyfélkapus benyújtáshoz képest könnyebben kezelhető online felület kialakítása is. Ezen már a közeljövőben még egyszerűbbé válik a kérelmek benyújtása és a szükséges mellékletek csatolása. Az elektronikus ügyintézésre való igény mértékét jól jellemzi, hogy az elmúlt két évben a kétszeresére emelkedett a Testülethez elektronikus úton benyújtott kérelmek száma. A vírusidőszakban történt eljárási, ügyviteli és elektronikus

kommunikációra vonatkozó módosítások hosszútávú hatásaként várhatóan számottevően csökkenni fog az ügyek lefolytatásának időtartama. Így az ügyfelek a korábbinál is gyorsabb eljárás keretében egyeztetethetik jogvitájukat a pénzügyi szolgáltatókkal. A járvány harmadik hullámának lecsengését követően a Testület 2021. május 31-től ismételten személyes meghallgatások tartásával tárgyalja a pénzügyi fogyasztói jogvitákat. A fogyasztóknak ezáltal ismét lehetősége van a bankok, biztosítók, befektetési szolgáltatók képviselőivel személyesen egyeztetni problémáikat. Ennek nyomán a pandémia előtti időszakban megszokott módon, a fogyasztók szinte kivétel nélkül részt vettek a meghallgatásokon.

SZABÓ PÉTER: Tipppek, ha nem bírjuk fizetni tovább a bankhitelt

A pandémia sokak számára világossá tette: bárkinél előállhat olyan váratlan helyzet, amikor meginoghat biztosnak vélt jövedelmi helyzete és nem tudja fizetni rendszeres kötelezettségeit. Ha a hiteltörlesztéssel kerülünk bajba, legalább valamennyit fizessünk havonta, működjünk együtt a bankkal, keressük az átmeneti fizetéskönnyítő megoldásokat, végső szalmaszálként pedig akár kérjünk méltányosságot a pénzügyi békéltetők segítségével.

A legtöbb probléma kapcsán a legjobb megoldás a megelőzés. Mielőtt banki ügyfélként belevágna a hitelfelvételbe, tájékozódjon, mérje fel a teherbíró képességét és azt is gondolja végig, hogy egy váratlan, kritikus helyzetben milyen reális kilábalási lehetőségei adódnának! Számíthat-e rokon, baráti segítségre, van-e akkora mozgósítható anyagi tartaléka, ami átmenetileg segítséget jelenthet? Sokak számára ezekre a kérdésekre a válasz nemleges: nincs segítség, nincs tartalék, és ezért is vált szükségessé a hitelfelvétel. Az eladósodás kordában tartása azonban mindenki számára lehetőség. A hitelintézeteket – pontosan a korábbi időszak negatív tapasztalatai, pl. a devizahiteles eladósodás tapasztalatai alapján – jogszabály kötelezi arra, hogy ügyfeleiket óvják a túlzott eladósodástól, de ez nem csökkenti az egyén felelősségét.

Még körültekintő hitelfelvétel mellett is előállhatnak azonban nehézségek. Rendkívül fontos, hogy egy ilyen élethelyzetbe került adós jó döntéseket hozzon, „ne dugja a fejét a homokba”. Tanulmányozza át a szerződését, vizsgálja meg, hogy a finanszírozónak milyen lehetőséget biztosít az esetleg sok évvel korábban aláírt szerződés, mik a kikötött biztosítékok. Vegye komolyan az esetleges felszólító leveleket. Ha már látja a problémát, keresse meg finanszírozóját személyesen vagy tájékozódjon az online felületeken. Informálódjon arról, hogy az adott hitelintézet, követeléskezelő milyen konkrét fizetéskönnyítési lehetőséget biztosít, ugyanis jelentős eltérés lehet a hitelezők rugalmassága, üzletpolitikája terén. Mindezen túl is érdemes szem előtt tartani néhány alapelvet és széles körben alkalmazható megoldást. Még ha nehéz is, de fizessen havonta annyit, amennyit tud, legyen együttműködő. A pénzügyi intézmények a fizetőképesség mellett a fizetési hajlandóságot is figyelembe veszik akkor, amikor mérlegelik a szerződés felmondásának, a biztosítékaik érvényesítésének a lehetőségét. Ugyancsak lényeges szempont a tanúsított fizetőképesség egy fizetéskönnyítési kérelem bírálata során. Tájékozódjon a finanszírozójától, vagy például az [MNB fogyasztóvédelmi honlapjáról](#) a mindenkori aktuális, otthon-, adós- és családvédelmi lehetőségekről, a jogszabályok által biztosított konstrukciókról is. Az adósnak lehetősége van arra, hogy szerződésmódosítási igénnyel, vagy méltányossági kérelemmel keresse meg a finanszírozó pénzügyi intézményt, azonban ez esetben is érdemes a realitásokat szem előtt tartani. A hitelintézetek nem jótékonyági intézmények: tevékenységüket üzleti alapon végzik, lehetőségeiket a társadalom egészének érdekében jogszabályok is behatárolják. (Itt talán elegendő példaként csak a betétesek védelmének vagy a pénzügyi rendszer stabilitásának a szükségességére utalni.) Az adós emellett kezdeményezheti a futamidő hosszabbítását. Ez a havi törlesztőrészek csökkenésével jár, bár e lépés nyomán az évek során összesen fizetendő kamatösszeg is szükségszerűen magasabb lesz (mert az ügyfél tovább használja a bank pénzét).

A pandémiás helyzet eredményeként széles körben ismertté vált a fizetési moratórium intézménye. Áthidaló megoldásra, átmeneti fizetéskönnyítésre, a pandémiától függetlenül, az intézményes moratórium időszaka letelte után is van elvi lehetőség. A jogszabály alapján biztosított moratórium időszakának lezárását követően ugyan a havi törlesztési teher nem növekedhet, de érdemes felkészülni arra, hogy a futamidő, vagyis a törlesztési időszak meghosszabbodik, szükségessé válik a korábban meg nem fizetett, felhalmozódott kamatok megfizetése is. Az adós egyedi megállapodás (tőketörlesztés felfüggesztése, átütemezés, átmeneti törlesztőrészlet-csökkentés stb.) érdekében megkeresheti a finanszírozót, s tájékoztathatja a pénzügyi helyzetéről, kéréséről, javaslatáról. A szerződésmódosítással kialakított egyedi törlesztési moratórium esetében azonban – a konkrét megállapodásban foglaltaknak megfelelően – egy későbbi időszakban akár növekedhet is a törlesztési teher. Az adósnak mindenképp törekednie kell arra, hogy elkerülje a szerződés felmondását. Felmondás esetén a teljes tartozás megfizetése egyösszegben esedékessé válik. Ez azt is jelenti, hogy a késedelmi kamatokat már

nem csak a hátralékos tartozásra, hanem az egész tőketartozásra felszámítják, s így – ha az ügyfél nem tud fizetni – a teljes tartozás összege gyors növekedésnek indulhat. Egy esetleges jogi eljárás költségei még további terheket róhatnak az adósra. Legrosszabb esetben akár teljes vagyona (ingatlana, gépkocsija stb.) is veszélybe kerülhet.

Ha már felmondták a szerződését és engedményezték a tartozást egy követeléskezelőre, ez nem feltétlenül jelenti azt, hogy kedvezőtlenebbé válik az adós helyzete. Sőt bizonyos esetekben, a követeléskezelők nagyobb mozgásterére révén, akár kedvezőbb helyzet is elérhető (pl. részleges tartozás-elengedés, kamatcsökkentés, a felhalmozódott kamattartozás elengedése, „kamatmegállítás”, kamatmentes részletfizetés stb.). És ha már bekövetkezett az, amire adósként senki sem gondol szívesen, és az ügyben fizetési meghagyásos, peres, vagy végrehajtási eljárás indul, még ebben az esetben is van lehetőség arra, hogy ellentmondással, kifogással éljen, illetve megállapodjon a tartozásról. Ha a pénzügyi intézménnyel történt közvetlen egyeztetés nem vezet eredményre (ha a fizetéskönnyítési kérelmet elutasítja, vagy arra nem válaszol), az adós az MNB-n belül működő Testület méltányossági eljárását kezdeményezheti. Az erre vonatkozó kérelem formanyomtatványai elérhetőek például az MNB, illetve közvetlenül a www.mnb.hu/bekeltetes honlapon, hozzáférhetőek a megyeszékhelyeken működő Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodákban, de szükség esetén a Testület hivatala is megküldi a megfelelő formanyomtatványt. Méltányossági eljárás abban az esetben is indulhat, ha az ügyben egyébként már fizetési meghagyásos vagy végrehajtási eljárás indult. A pénzügyi békéltető eljárása ingyenes, jogi képviselő közreműködése sem szükséges.

A Testület közbenjárásának kezdeményezése természetesen nem garancia arra, hogy a kívánt eredmény minden esetben elérhető. Az eljárás mégis jó esélyt teremt arra, hogy reális feltételekkel megállapodás jöjjön létre a felek között. A Testület honlapján közzétett 2020. évi beszámoló szerint az elmúlt évben a pénzügyi méltányossági ügyek 44 százaléka zárult egyezséggel és a felek megegyezésével, míg a követeléskezelőkkel szemben indított ügyek 49 százaléka végződött a kezdeményező adósok számára kedvező eredménnyel.

DR. BARITSA KATALIN: Amikor elbukhatjuk új kötelező gépjármű-felelősségbiztosításunk bónuszát

Sokan tudják, hogy az évek során megszerzett kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási bonust átvihetjük az új szerződésre is. Egy csapásra elveszítjük viszont a kedvező lehetőséget, ha előző kgfb-szerződésünk díjnémfizetés miatt szűnt meg vagy ha legalább két évig nem vásároltunk új autót. A buktatókról szólnak a jegybank pénzügyi békéltetői esettörténetei is.

A kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás (kgfb) körében a jogalkotó a bonus-malus rendszer működtetésével is motiválni igyekszik a gépjármű üzemeltetőket a kármentes közlekedésre. A rendszer lényege, hogy az egyedi kgfb szerződés megkötésekor a biztosító a díj megállapításakor figyelembe veszi, hogy az adott magyarországi telephelyű gépjármű üzemeltetője milyen kártörténeti adatokkal rendelkezik. Az MNB-n belül működő Pénzügyi Békéltető Testületnél gyakran fordulnak elő olyan ügyek, amelyek e témát érintik.

Egy nemrégiben lezárt ügy sokak számára tanulságos lehet. A kérelmező 2019. februárjában úgy döntött, hogy a tulajdonában álló személygépkocsit eladja, ezért azt egy közeli autókereskedésbe adta be értékesítés céljából. Azért, hogy az értékesítés ideje alatt se maradjon autó nélkül, vásárolt egy újat, amelyre biztosítási alkuszon keresztül kgfb szerződési ajánlatot tett a biztosítójánál. A régi autó szerződésére vonatkozó adatok azonban ebben nem szerepeltek, a biztosító ezért A00 bonus-malus besorolással vette kockázatba az új személygépkocsit. Körülbelül fél év múlva megérkezett a régi személygépkocsi kötelező gépjármű-felelősségbiztosítójától az értesítő az új biztosítóhoz arról, hogy a szerződő előző biztosítását júliusban díjnémfizetési okkal törölték. A törlési értesítő szerint a tulajdonos bonus besorolása B10 volt. Az új személygépkocsi felelősségbiztosítója ekkor lekérte a kártörténeti nyilvántartásból az adatokat, ezután elutasította az üzemeltető kérelmét, amelyben új személygépkocsija szerződésének bonus besorolását B10-re kérte módosítani. Az elutasítás oka az előző kgfb szerződés díjnémfizetés miatti megszűnése volt. Az érintett biztosító kgfb-re vonatkozó szerződési feltételei szerint ugyanis – a hatályos jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően – a díjnémfizetés miatt megszűnt szerződés bonus besorolása nem vihető át egy másik szerződésre. A kérelmező a biztosítási évfordulót követően arról tájékoztatta új járművének biztosítóját, hogy régi személygépkocsiját eladta, és ismételten kérte bonus besorolásának B10-re történő módosítását. A biztosító ekkor újból ellenőrizte a kártörténeti nyilvántartásban az adatokat, azonban a korábbi

indokkal ismét A00 besorolásba tette. Az érintett biztosító az egyeztetés során azt is megállapította, hogy a kérelmező régi autóját annak eladása előtt két alkalommal ideiglenesen a forgalomból kivonták. Mindezek után a fogyasztó panasszal élt új személygépkocsijának biztosítójánál a bonus besorolás miatt, de eredménytelenül. Ezután fordult kérelemmel a Testülethez kérve új kgfb-szerződés módosítását B10-es besorolásra. A békéltető eljárásban a biztosító továbbra is elzárkózott ettől. Azzal érvelt, hogy a kgfb szerződés díjnémfizetéssel történt megszűnési okon a későbbi ideiglenes forgalomból történt kivonás ténye semmit sem változtatott. A biztosító az új jármű egy éves szerződéses évfordulója után is csak B1-re emelte annak bónuszbesorolását (ráadásul azt is csak késve, igaz, azután visszamenőleg a biztosítási évfordulótól számítva). A biztosító és az ügyfél a pénzügyi békéltetők előtt sem tudtak megállapodásra jutni, ezért a PBT az eljárást megalapozatlanság okán megszüntette. A kérelmező az eljárás során nem tudta bizonyítani, hogy jogosult érvényesíteni a korábban megszerzett B10 besorolását új személygépkocsijának kötelező gépjármű-felelősségbiztosításánál is. A Testület így kénytelen volt az eljárást lezárni.

Az ügy egyik tanulsága, hogy ha egy ügyfélnek (azaz a jármű üzemeltetőjének) már van egy hatályban lévő kgfb-je egy személygépkocsira, s új kötelező biztosítást köt egy másik autóra, akkor annak bonus-malus besorolása A00 lesz. A gépjármű üzemeltetőnek a régi autó értékesítésekor fontos tudnia, hogy kötelező gépjármű-felelősségbiztosítása nem szűnik meg, és díjfizetési kötelezettsége sem szünetel azzal, ha az autót értékesítésre autókereskedésbe adja. A jogszabály úgy rendelkezik, hogy minden magyarországi telephelyű gépjármű üzemeltetője köteles a gépjármű üzemeltetése során okozott károkra biztosítási szerződést kötni és azt díjfizetéssel hatályban tartani. Ez a kötelezettség az érintett gépjármű üzemeltetőjét terheli.

A jelenlegi szabályozás szerint a járműnyilvántartásban szereplő gépjármű a kérelemben meghatározott időtartamra, de legfeljebb egy évre az üzemeltető kérésére ideiglenesen kivonható a forgalomból. Ennek időtartamára a kgfb díj fizetési kötelezettsége szünetel. Ha a gépjárművet a kivonás napjától számított egy éven belül nem helyezik újból forgalomba, akkor a kgfb szerződés az egyéves időszak lejártát követő nappal megszűnik. A korábbi szabályozás alapján elég volt a gépjárművet hat hónapra kivonni a forgalomból. Ezt követő nappal a kgfb szerződés valóban megszűnt, ha a kivonás idején belül nem kezdeményezték a gépjármű újbóli üzembehelyezését. Az új szabály 2016. január 1-jétől él. A gépjármű ismételt forgalomba helyezésével kapcsolatban fontos, hogy a kgfb díjfizetési kötelezettség a gépjármű újbóli forgalomba helyezésével folytatódik. Fontos tanulsága még az esetnek, hogy milyen jogkövetkezéssel jár, ha az előző kgfb szerződés díjnémfizetési okkal szűnik meg. Ez esetben a gépjármű üzemeltetőjének nemcsak fedezetlenségi díj – azaz a Magyar Biztosítók Szövetsége által központilag megállapított, a „normál” kgfb-díjnal magasabb tarifa – fizetési kötelezettsége keletkezik azokra a napokra, amelyeken a forgalomban lévő gépjárműve érvényes kötelező gépjármű-felelősségbiztosítással nem rendelkezett, hanem számolnia kell azzal is, hogy az előző kgfb-jével kapcsolatban megszerzett bonus besorolását nem tudja érvényesíteni az új autójánál. Ilyen esetekben a biztosító a másik gépjárműre megkötött kgfb besorolást A00-ban fogja megállapítani.

Egy másik bonus besorolás tárgyában indult ügy háttérét is olyan kötelező gépjármű-felelősségbiztosítással kapcsolatos jogszabályi rendelkezés adja, amely talán kevésbé ismert a gépjárművet üzemeltetők körében. Ennek ismerete nélkül azonban könnyen kellemetlen meglepetés érheti őket. Közismert, hogy a bonus-malus besorolás a kgfb szerződésének, a gépjármű üzemeltetőjének személyéhez és a szerződéssel érintett gépjármű kategóriához fűződik. A jelenlegi szabályozás szerint a bonus-malus rendszer a következő gépjárműkategóriákra terjed ki: személygépkocsi, motorkerékpár, autóbusz, tehergépkocsi, vontató és mezőgazdasági vontató. Az azonban már kevésbé tudott, hogy egy időbeli korlát is létezik az előző kötelező biztosítással megszerzett bonus besorolás új szerződésnél történő érvényesítésére. A fogyasztó autóját új kgfb szerződésének megkötése előtt évekkorábban eladta. Az értékesítés miatt az előző B10 besorolású kgfb szerződés – úgynevezett érdekmúlással – megszűnt. Ezt követően munkáltatójától személyes használatra egy céges autót kapott. Évekkel később új személygépkocsit vásárolt, amelyre új kgfb-t kötött. Meglepetéssel tapasztalta, hogy biztosítója a bonus besorolását B10 helyett A00-ban állapította meg. Éveken át hiába közlekedett kármentesen a céges személygépkocsival, az így elért bonus besorolás a munkáltatóját, mint gépjármű üzemeltetőjét illette. A békéltetői eljárást kérelmező ügyfél az új kgfb-nél megpróbálta az évekkorábban eladott gépjárművel megszerzett B10 bonus besorolást érvényesíteni, azonban nem járt sikerrel. A jogszabály szerint ugyanis a biztosító az üzemeltető által ugyanazon gépjárműkategóriára megszerzett bonus besorolást akkor veszi figyelembe, ha nem telt el két év az előző kgfb megszűnésétől. Márpedig a kérelmező nem tudta igazolni, hogy kétéves időintervallumon belül magyarországi telephelyű autó üzemeltetője lett volna. Ezért a biztosító az új kgfb-nél jogszerűen A00-ban állapította meg a besorolást.

A fenti esetek jelzik, hogy előfordulhatnak olyan helyzetek, amikor a gépjármű üzemeltetője nem tudja érvényesíteni a korábban megszerzett kedvező bonus besorolását új kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződésénél. Kellő tájékozottsággal azonban a fentiek többnyire elkerülhetőek.

DR. NAGY OLGA: A kgfb kárigények károsultjainak bizonyítási nehézségei

A gépjármű tulajdonosok rémálma, hogy más hibájából balesetet szenvednek és a károkozó biztosítója az érvényes kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződés ellenére nem, vagy nem teljes mértékben téríti meg az okozott kárt. A bizonyítás terhe a károsult vállát nyomja, amelynek ráadásul számos buktatója lehet. Szerencsés esetben nem kerülünk ilyen helyzetbe, de ha mégis, akkor nem árt tisztában lenni, hogy mire kell ilyenkor figyelni.

A kötelező gépjármű-felelősségbiztosításról (kgfb) szóló törvény szerint baleset, ütközés esetén a károkozó biztosítója köteles a felelősség kérdésének vizsgálatára és a biztosított gépjármű üzemeltetése során okozott és megalapozott kártérítési igények kielégítésére. A gyakorlatban ez azt jelenti, hogy a károsultnak kell bizonyítania, hogy jogosult a kártérítésre. A biztosító kárrendezési eljárása során a benyújtott bizonyítékokat megvizsgálva dönt a kárigények megalapozottságáról. Épp ezért a káreseményt követő első sokk után a károsultnak érdemes nagyon körültekintően eljárnia, mert ezzel könnyítheti saját helyzetét.

A Magyar Nemzeti Bank (MNB) keretein belül működő Pénzügyi Békéltető Testülethez gyakran fordulnak olyan károsultak, akik nem elégedettek kgfb-vel kapcsolatos kárigényük elbírálásával. Ezek jellemzően a bizonyítási nehézségekkel kapcsolatos problémákból erednek. A Testület előtt lezajlott egyik eljárásban az ügyfélnek az autópályán közlekedve egy másik jármű hátulról nekiütközött, s emiatt gazdasági totálkár keletkezett. A károkozó érvényes kgfb-vel rendelkezett, ezért a károsult kárigénnyel fordult annak biztosítójához: a gépjárműkár és egy bérgepjármű költségének megtérítését és elmaradt jövedelme megfizetését kérte, mert hónapokig nem rendelkezett gépjárművel, ami közlekedését és munkavégzését is akadályozta.

A biztosító a károsult gépjárműkárát megtérítette, azonban a bérgepjármű költsége és az elmaradt jövedelme iránti igényét elutasította. A Testület eljárásában kiderült, hogy a károsult a bérgepjármű költségre vonatkozó kárigényét nem igazolta bérleti szerződéssel, számlával, ezért a kértnél alacsonyabb összegben, úgynevezett átalány közlekedési többletköltséget térített számára a biztosító 30 nappal. Az elmaradt jövedelemre vonatkozó igényét sem támasztotta alá a károsult, így a biztosító a kár enyhítésére tett lépéseket se látta igazoltnak. A biztosító azt is jelezte, hogy a károsult a káreseményt követően csak több mint egy hónap múlva nyújtotta be az írásbeli kártérítési igényét, a késedelmes igényérvényesítésből eredő kárt pedig neki kell viselnie. A károsult elmondása szerint a rendőrség szabálysértési határozatára várt, ami a károkozó felelősségét igazolja. A békéltető eljárásban a felek végül közösen kérték az eljárás megszüntetését, azzal, hogy a károsult az elmaradt jövedelem igény igazolására további dokumentumokat bocsát a biztosító rendelkezésére, a biztosító pedig felülvizsgálja az ügyet.

Tanulság tehát, hogy a károsultnak a kárigény benyújtásához nem kell megvárnia az esetlegesen indult szabálysértési- vagy büntető eljárás jogerős befejeződését, ugyanis a biztosító sem kötheti ehhez a kártérítést. Szolgáltatása teljesítését csak olyan okirat bemutatásától teheti függővé, amely a biztosítási esemény bekövetkezésének igazolásához, illetve a teljesítendő szolgáltatás mértékének meghatározásához szükséges.

A károsult a káreseményt 30 napon belül köteles bejelenteni a biztosítóknak. A károkozónak is van jelentési kötelezettsége a káreseményről: meg kell adnia a kárrendezéshez szükséges adatokat és ismertetnie kell a lényeges körülményeket. Ha a káreseménnyel kapcsolatos hatósági (rendőrségi) eljárás indul, az azt lefolytató szervet is szükséges megjelölni. Mindezeket 5 munkanapon belül írásban kell megtennie. Fontos még, hogy a károsultnak mindent meg kell tennie a károk enyhítéséért és a további károk elkerülése érdekében.

Egy másik ügyben az ügyfél autójával szabályszerűen előzni kezdett egy járművet, aki körültekintés és index használata nélkül balra kanyarodott, ennek következtében a két jármű összeütközött. A kanyarodó jármű vezetője a helyszínen elismerte a felelősségét. Az ügyfél a károkozó autó biztosítójánál benyújtotta a kárigényét. A károkozó azonban a kárrendezési eljárás

során felelősségelismerő nyilatkozatát visszavonta és a balesettel kapcsolatban úgy nyilatkozott, hogy ő körültekintést és index használatát követően már megkezdte a balra kanyarodást, amikor a károsult nagy sebességgel előzésbe kezdett, ezért a balesetet már nem tudta elkerülni. A biztosító kármegosztást alkalmazott, a károsult kárigényét csak részben térítette meg. Utóbbi nem fogadta el ezt, s az eljárásban teljes kára megtérítését kérte. Az eljárásban fény derült arra is, hogy a baleset helyszínén, a balesetben érintett járművek mögött haladó jármű vezetője megállt, felajánlotta a segítségét. A szemtanú nevét és elérhetőségét azonban nem kérte el a károsult, illetve mivel a károkozó felelősségelismerő nyilatkozatot tett, a rendőrséget sem értesítette. A károsult a kárrendezési eljárás során kérte ugyan a biztosítót, hogy ellenőrizze a helyszínen található térfigyelő kamera felvételeit, azonban a biztosítónak erre nincs lehetősége. A felek az eljárás során nem egyeztek meg, a károsult bizonyítási nehézségeire tekintettel visszavonta a kérelmét.

A jogszabályi rendelkezések alapján a biztosító a kártérítési követelések jogosságát a biztosított felelősségre vonatkozó nyilatkozatában foglaltak és a rendelkezésre álló tények és adatok összevetése alapján, a biztosított kártérítési felelőségéhez mérten köteles megállapítani. A gyakorlatban ez azt jelenti, hogy a biztosító nincs kötve a biztosítottja nyilatkozatához, a rendelkezésére álló bizonyítékok alapján dönti el az ügyet. Jelen esetben ez kármegosztáshoz vezetett. A felelősség kérdésének eldöntésében döntő jelentősége lehet a baleset helyszínén rögzített tényeknek: részletesen kitöltött baleseti bejelentő nyomtatványnak; pontos rajznak a gépjárművek balesetet közvetlenül megelőző helyzetét, majd a baleseti szituációt is szemléltetve; szemtanú neve és elérhetősége rögzítésének; fénykép, esetleg videófelvétel készítésének a kárképről; fedélzeti kamerai felvételek kimentésének; nem utolsó sorban a rendőrség értesítésének, aki akár térfigyelő kamera kutatást is végezhet.

Akad olyan helyzet is, amikor a balesetben résztvevők között nem a kártérítési felelősség kérdése, hanem annak mértéke a vitatott. Az ügyfél a tulajdonában és üzemben tartásában lévő járművel közlekedési balesetet szenvedett, a károkozó a helyszínen elismerte a kárfelelőségét. A kárrendezés a kérelmező casco szerződésének terhére kezdődött meg. A biztosító gazdasági totálkárt állapított meg, majd a kárananyagot megküldte a károkozó kötelező gépjármű-felelősségbiztosítójához, érvényesítve megtérítési igényét. A károsult a károkori értéket és a roncsértéket illetően is elfogadta a casco biztosító értékelését. A károkozó kötelező gépjármű-felelősségbiztosítójánál azonban vitatta a károkori értéket és további 500.000 Ft gépjárműkár, valamint a casco önrész megfizetését kérte. Ez utóbbit meg is térítette a biztosító a részére.

A károsult ezt követően fordult a Testülethez, további 500.000 Ft gépjárműkár megfizetésére kérte kötelezni a károkozó biztosítóját, arra hivatkozva, hogy a használtautó piacon a károsodott gépjárműhöz hasonló paraméterekkel rendelkező gépjárművet a kifizetett kártérítési összegért nem tud vásárolni. A károkozó biztosítója az eljárásban arra hivatkozott, hogy a részére megküldött kárszámítást érdemben nem vizsgálta felül. Az alap kárfelvétel lefolytatására ugyanis a direkt biztosító (jelen esetben a kérelmező casco biztosítója) volt jogosult, az elsődleges adatokkal ő rendelkezett. A kárszakmai értékelések a biztosítóknál lényegében azonos sztenderdek alapján történnek, ezért a kárrendezési eljárás során a károsult kárigényére csak a casco önrészt fizette meg. A felek az eljárásában a károkori érték felülvizsgálatát követően megegyeztek, a biztosító gépjárműkára további 362.000 Ft kártérítést nyújtott a károsult részére.

Gazdasági totálkár esetén, vagy ha a károsult gépjármű helyreállítása műszaki okokból nem lehetséges, a biztosító a károsodás időpontjában fennálló forgalmi érték maradványértékkel (roncsértékkel) csökkentett összegét alapul véve köteles megtéríteni a károsult kárát. A károsodás időpontjában fennálló forgalmi érték meghatározásánál a biztosítók az EUROTAX kalkulátort használják. Ez azonban csak akkor hoz megfelelő eredményt, ha a gépjármű adatait (pl.: futásteljesítményt, használati fokát, felszereltséget stb.) megfelelően rögzítik. Ebben az esetben a károsult az eljárás során további extra felszereltséget bizonyított. A biztosító kárszakértője is elemezte, értékelte a károsodott gépjárművel azonos paraméterekkel rendelkező használtautó hirdetések, amely szintén módosította a károkori értéket.

A fenti esetek is rámutatnak, hogy ha gépjármű balesetet szenvedünk, károsultként érdemes nagyon körültekintően eljárunk, és minden tény pontosan dokumentálni, mert ez a későbbi kárrendezésben segítségünkre lehet.

DR. TARPAI LAJOS TAMÁS: Okosan zárjuk le a bankszámlánkat, ha nem akarunk újabb költségeket

Pár hüvelykujjszabályt érdemes betartani, ha egyoldalúan felmondanánk bankszámlaszervződésünket. Írásban kell kinyilvánítani döntésünket, figyelünk kell a számlához kötődő kiegészítő szerződésekre, sőt, ha van, egyeztetni kell a számla társtulajdonosával is. Mindezek révén nem lesz szükség további bonyolult ügyintézési folyamatra és nem kell azzal szembesülnünk, hogy a bankszámlánkon jelentős tartozás halmozódott fel a nem megfelelő megszüntetés miatt.

Ma már nehezen képzelhető el, hogy a fogyasztók pénzügyeiket ne fizetési számlán (régibbi nevén: bankszámlán) és a hozzá kapcsolódó szolgáltatásokon keresztül bonyolítsák le. Korántsem tipikus viszont, hogy a legelső alkalommal megnyitott bankszámla és a hozzá kapcsolódó számlacsomag változatlan formában hosszú éveken keresztül maradna meg. A fogyasztók változó igényeik, a bankok esetleg megváltozó feltételei és díjai miatt dönthetnek úgy, hogy a bankszámláikhoz kapcsolódó számlacsomagot módosítják, vagy azokat megszüntetik és más hitelintézetnél kötnek új bankszámlaszervződést.

A fizetési számla, fizetési műveletek teljesítésére szolgáló, a pénzforgalmi szolgáltató (bank) egy vagy több ügyfele nevére megnyitott számla, ideértve a bankszámlát is. A fizetési számla nyitása és vezetése, valamint az ahhoz kapcsolódó pénzforgalmi, betéti és egyéb szolgáltatások tárgyában a fogyasztó és a bank keretszerződést köt. Ez olyan, pénzforgalmi szolgáltatás nyújtására vonatkozó megállapodás, amely egy adott időszakra meghatározza a keretszerződésen alapuló fizetési megbízások, illetve fizetési műveletek lényeges feltételeit, közte a fizetési számla megnyitását is. A fizetési számlaszervződés tehát lényegében a pénzforgalmi keretszerződés része. A pénzforgalmi szolgáltatási keretszerződés, így a fizetési számlaszervződés (bankszámlaszervződés) is csak írásban szüntethető meg.

A keretszerződések egyoldalú megszüntetésére, felmondására az ügyfél és a pénzforgalmi szolgáltató (ami leggyakrabban bank) is jogosult. Felmondási idő kikötésének hiányában az ügyfél a keretszerződést bármikor, azonnali hatállyal felmondhatja. Amennyiben felmondási időt kötnek ki, annak időtartama eltérő az ügyfelek és a pénzforgalmi szolgáltatók esetén. Az ügyfél felmondása során a felmondási idő az egy hónapot nem haladhatja meg, míg a pénzforgalmi szolgáltató felmondása esetén két hónapnál rövidebb felmondási idő kikötése semmis – kivéve, ha az ügyfél a keretszerződésben foglalt kötelezettségét súlyosan vagy ismételten megszegte. A keretszerződést – hacsak nem hat hónapnál rövidebb ideje kötötték – az ügyfél díj-, költség- vagy egyéb fizetési kötelezettség-mentesen mondhatja fel. A pénzforgalmi szolgáltató viszont már ellenértékre jogosult az ügyféltől, ha az fél évnél rövidebb ideje fennálló keretszerződést mond fel. Az ellenérték nem haladhatja meg a felmondás tényleges és közvetlenül felmerülő költségeit (erről a pénzforgalmi szolgáltatónak az ügyfél felé elszámolási kötelezettsége van).

A bankszámla megszüntetésére csak a számlatulajdonos jogosult, így közös tulajdonú bankszámla esetén erről a számlatulajdonosok csak együttesen rendelkezhetnek. Közös tulajdonú bankszámlák esetén – az általános szerződési feltétel alapján – arra is lehet mód, hogy egyrészt a felek közös megegyezéssel megállapodjanak bármelyik fél számlatulajdonosi státuszának megszüntetéséről. Másrészt az is lehetséges, hogy valamelyik számlatulajdonos – a számlaszervződés megszüntetése nélkül – magára nézve egyoldalúan felmondja a közös számlamegállapodást. Ebben az esetben a bankszámla a felmondással nem érintett számlatulajdonos kizárólagos rendelkezése alá kerül. Az ügyfelek emellett számos esetben a bankszámláikhoz kapcsolódóan rendelkezőt vagy meghatalmazottat is bejelentenek. A bankszámla megszüntetésére azonban ők nem lesznek jogosultak.

Fontos hangsúlyozni, hogy önmagában a bankszámla használatának mellőzése, minden pénz elvitele a bankszámláról nem szünteti meg a bankszámlaszervződést. A számlavezetési vagy bankkártya díjakat ilyen esetekben továbbra is felszámítják a bankok. Ők ugyan jogosultak arra, hogy a bankszámlaszervződést azonnali hatállyal felmondják a díjfizetési kötelezettség megszegése, valamint az esedékes, de meg nem fizetett díjtartozás esetén, azonban az utóbbira csak jelentősebb díjtartozás esetén szokott sor kerülni. Ennek elkerülése érdekében a funkcióját veszített bankszámlánkat (a vonatkozó banki feltételeknek megfelelően) mindenképpen szüntessük meg! A bankoktól részletes tájékoztatást kaphatunk a keretszerződés megszüntetésének menetéről, s arról, hogy a fizetési számla felmondása milyen hatással van a fizetési számlához kapcsolódó szolgáltatásokra, például a megtakarításainkra és a kapcsolódó hiteleinkre. A személyes bankfióki ügyintézés, a számlamegszüntetés szóbeli bejelentése azonban nem ad mentességet az alól, hogy a szerződés megszüntetésére csak írásban kerülhet sor. Ez esetben is alá kell írni tehát a szükséges okiratokat.

A fizetési számla felmondásának számos járulékos hatása van. A lakossági hiteltermékek (pl. folyószámlahitel, lakásvásárlási célú hitelek) számos módon kötődhetnek az ügyfelek bankszámláihoz. Többek között a kölcsönök folyósítása az ügyfél hitelt nyújtó banknál vezetett bankszámlájára történik, valamint az egyes kölcsönökhöz kapcsolódó kamatkedvezmények igénybevételének feltétele, hogy az ügyfél hitelszerződésében szereplő bankszámlájára havonta egy meghatározott összegű jóváírás érkezzon. Sajnos, számos esetben él az ügyfelek részéről az a „vélelem”, hogy a lakáshitel végtörlesztéssel történő megszüntetésével egyidejűleg a bankkal kötött hitelszerződéshez kapcsolódó bankszámla megszüntetése is automatikusan megtörténik. Mivel ilyen esetekben ténylegesen két különböző jogviszonyról van szó (egy kölcsönszerződésről és egy bankszámlaszerződésről), a kölcsönszerződés megszűnése mellett, a keretszerződésnek megfelelően, külön írásban kell kezdeményezni a bankszámlaszerződés megszüntetését is.

A legtöbb esetben a bankszámlánkhöz kapcsolódhatnak még bankkártya, biztosítás vagy internetes és mobilszolgáltatások is. A bankszámla, illetve a pénzforgalmi keretszerződés megszüntetése ezeket a szolgáltatásokat is érinti. A fizetési számla felmondásával mindazokra a szolgáltatásokra vonatkozó szerződések megszűnnek, amelyeknek feltétele volt a fizetési számla megkötése. A bankkártya-tranzakciók elszámolásának specialitása, hogy a tranzakciók könyvelése a már végrehajtott bankkártya műveletekhez képest csak későbbi időpontban történik meg. Bankok által elvárt, hogy az ügyfél megfelelő fedezetet biztosítson a bank számára a megszűnés napjáig már végrehajtott, de még el nem számolt tranzakciókból eredő kifizetésekre és az azokhoz kapcsolódó bankköltségekre.

A számlaszerződés megszüntetésekor a felek kötelesek egymással elszámolni, ennek keretében az ügyfél a fennálló tartozását, míg a bank bankszámla pozitív egyenleget köteles rendezni. A bankszámlaszerződés felmondásakor a bankszámlán alapuló követelések lejárttá válnak, az elszámolás keretében a bankszámlán jóváírják, illetve ráterhelik az előjegyzett kamatokat és költségeket, valamint a felmondás napjáig esedékes számlavezetési/csomagdíjat. Az elszámolás során a bank kizárólag a keretszerződésnek megfelelően és ténylegesen teljesített szolgáltatás arányos ellenértékére jogosult. Az elszámolás a felmondással egyidejűleg, vagy ha a felek a keretszerződésben felmondási időt kötöttek ki, a felmondási idő utolsó napjáig történik meg. Az elszámolás eredményeképpen keletkező pozitív egyenleget az ügyfél készpénzben veheti fel vagy más fizetési számlára utaltathatja át. Amennyiben a szerződés megszűnésének esetére a számlatulajdonos nem rendelkezik a pozitív egyenlegről, azt a bankok egy erre célra nyitott, nem kamatozó számlára vezetik át, ahol a megbízás nélküli ügyvitel szabályai szerint kezelik legfeljebb az elévülési idő végéig, a hirdetményükben meghatározott bankköltségek felszámítása mellett.

SZABÓ PÉTER: **Felszín alatt parázsló devizahiteles jogviták**

Bár a törvényi elszámolás és forintosítás, az idő múlása és a jogszabályi környezet változása révén közel húsz év után ma társadalmi szinten már nem égető a deviza alapú hitelezési probléma, szűk körben a konstrukció pénzügyi utóhatása még több adóst terhel. Ma közülük azok fordulnak a pénzügyi békéltetőkhöz, akik a felvételtől és forintosítási árfolyam különbözetét sem tudják fizetni bankjuknak vagy a követeléskezelőnek. Ők a Pénzügyi Békéltető Testület segítségével tető alá hozott egyezségben vagy méltányosságban reménykedhetnek.

A deviza-, illetve a deviza alapú hitelek közel két évtizeddel ezelőtt terjedtek el a magyarországi hitelpiacon. Az „olcsónak” gondolt, osztrák mintára bevezetett devizahitelek a forintalapú támogatott lakáshitelek kivezetésének következtében válhattak hosszú időre egyeduralkodóvá a hazai lakossági hitelezésben. A forintosítás, illetve a jogszabályi környezet változása révén ezek az ügyletek mára gyakorlatilag kikerültek a pénzügyi rendszerből, de szűk körben a konstrukció pénzügyi utóhatása még terheli az adósokat. A deviza alapú hitel olyan hitelforma, ahol az adós számláján a kölcsön összegének a jóváírása (a folyósítás) és a törlesztés forintban történik, illetve történt, azonban a kölcsön banki forrása valamilyen, akár összetett banki művelettel bevont deviza („deviza volt az ügylet mögött”). Így az adós tartozása is devizában állt fenn, alapvetően és jellemzően abban volt nyilvántartva, ennek megfelelően az esedékes törlesztőrészek összegének megállapítása értelemszerűen a devizában fennálló tartozás alapulvételével történt.

A képet árnyalja, hogy például egyes banki leányvállalatok esetében az elsődleges nyilvántartás forint alapon történt, a mögöttes deviza nyilvántartást az anyabank végezte, így olyan bizarr helyzet is előállhatott, hogy a „devizában nyilvántartott tartozás” nyilvántartása a közvetlen hitelnyújtónál technikailag forint alapon történt. Természetesen az árfolyamváltozás

göngyöltett eredményének a vezetése valamilyen megnevezéssel (pl. árfolyamgyűjtő, árfolyamkülönbözet, sőt kreatív megnevezéssel: kamatváltás 2, stb.) ezekben az esetekben is megtörtént. A devizában jegyzett hitelek előnye a forint alapú hitelekkel szemben a viszonylag alacsony kamatmérték volt. Létezett viszont egy olyan kockázat, mely a forint alapú hiteknél nem áll fenn, nevezetesen az árfolyamkockázat, vagyis az a tényező, hogy a hitel alapjául szolgáló deviza árfolyamváltozásának következtében a forintban kifejezett (tőke) tartozás összege is változott. A forint erősödése az adott devizával szemben a fennálló tartozás és a törlesztőrészlet összegét csökkentette, a forint gyengülése a tartozás és a törlesztőrészletek összegének növekedését eredményezte.

További költség tényezőt jelentett az eladási és a vételi árfolyam közötti különbség (az úgynevezett árfolyamrés). A bank a hitel folyósításánál vételi árfolyamon konvertált az adott devizanemből (az adósnak forintra volt szüksége, forintban kellett kiegyenlítenie a finanszírozott eszköz – autó, lakás, stb. – vételárát ezért kvázi felkínálta a hitelfelvételből eredő devizáját a banknak, aki azt a vételi árfolyamán megvette), míg a törlesztésnél banki eladási árfolyam került alkalmazásra mivel az adósok jövedelme rendszerint forintban állt rendelkezésre, forintból vették meg a törlesztéshez szükséges deviza összegét. Bár 2001-től a devizaliberalizáció már teljes körű volt, néhány évig még nem terjedt el széles körben a devizaalapú konstrukció. A hitelpiacon ugyanis akkor az államilag támogatott forint alapú lakáshitelek voltak az uralkodók. 2003. után azonban úgy ítélte meg az akkori gazdaságpolitika, hogy a kamattámogatások összegének évi tízmilliárdos nagyságrendje költségvetési szempontból nem vállalható. Ezért az állam fokozatosan kivezette a támogatott hiteleket, ami a hitelezési piac jelentős visszaesését vetítette elő. Ez rosszul jött a külföldi tulajdonú kereskedelmi bankoknak, akik addigra jelentős összegeket investáltak a hiteleket terítő fiókhálózat bővítésébe, profitot akartak realizálni, és természetesen nehezményezte a lakosság is a hitellehetőségek beszűkülését, mivel továbbra is „olcsó pénzzel” kívánta anyagi természetű igényeit kielégíteni. Az értékesítési oldali nyomás és a piaci kereslet találkozott, a pénzügypolitika és az intézményrendszer nem szabott korlátokat, így a korábban Ausztriában már elterjedt svájci frank alapú hitelek léptek a forintkölcsönök helyére. A modell az osztrák piacról jött: az ottani bankok a kilencvenes években először a határ közelében élő és Svájcban dolgozó osztrák állampolgároknak nyújtottak ilyen hiteleket. A hazai piactól eltérően ott a konstrukciónak nem is volt jelentős kockázata, mert a svájci frank alapú termékek adószabályai frankban kapták a fizetésüket. A kintlévőségeik természetes fedezete tehát rendelkezésre állt árfolyamkockázat nélkül.

2004. és 2010. között meredeken növekedett Magyarországon a háztartások devizahitel állománya, az új hitelfelvelekek döntő hányada svájci frank alapon történt. A deviza alapú hitelezés gyakorlatilag számottevő problémák nélkül működött hozzávetőleg 2008-ig. Ekkor azonban a kibontakozó világgazdasági válság hatására, illetve a svájci frank árfolyamának tartós és egyirányú elmozdulása (a forint gyengülése) következtében a hazai adósok törlesztőrészletei kb. 2009-től növekedésnek indultak és 2010-2011-re egyes esetekben drámai mértékűvé váltak. Az árfolyamváltozásból származó problémát tetézte, hogy a válság hatására a kamatszint is emelkedett. Az adósok nem ritkán olyan helyzettel találták szemben magukat, hogy több éves szerződészerű törlesztés után a fennálló tartozás forintban kifejezett összege túlszárnyalta az eredeti kölcsönösszeget, vagy a havi törlesztőrészlet összege lényegesen meghaladta a törlesztésre fordítható szabad jövedelem összegét. 2011-12-re a deviza alapú hitelekből származó anomáliák a magyar társadalom egyik legsúlyosabb, sok százezer embert érintő problémájává váltak. A vázolt helyzet következtében egyre több pénzügyi fogyasztó érezte, vélte úgy, hogy a szerződése „nem tisztességes, érvénytelen, nem jött létre, uzsorás, más szerződést leplez, megtévesztő” stb. és kifogásolta, hogy nem kapott érdemi felvilágosítást a kockázatokról.

Mindezek miatt dinamikus növekedésnek indult a vélt vagy valós problémákkal a bírósághoz fordulóknak száma és megalakulásától kezdve hasonló jelenséget tapasztalt az MNB-ben működő, a bíróságiénál egyszerűbb, gyorsabb és ingyenes vitarendezési lehetőséget kínáló Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) is. A bíróságokat rendkívüli nehézségek elé állították a deviza alapú hitelekkel kapcsolatban indított perek. Tekintettel arra, hogy egyes bíróságokon más-más ítéletek születtek lényegében azonos tényállás mellett, a jogbiztonság érdekében elengedhetetlenné vált a Kúria állásfoglalása. A Kúria polgári jogegységi határozatai megerősítették azokat a bírósági döntéseket, melyek szerint a deviza alapú hitelszerződések alapvetően (ha egyéb hibában nem szenvednek) érvényesek.

A kérdéses időszakban a hitelekkel kapcsolatban benyújtott kérelmek jelentős része abból az álláspontból kiindulva fogalmazta meg igényét, hogy a szerződés semmis. A szerződés érvénytelenségének megállapítása bírósági hatáskör, így ezekben az ügyekben a PBT a fizetéskönnyítési lehetőségek feltárásában, ilyen tartalmú egyezségek létrehozásában tudott segítséget nyújtani a kérelmezőknek. A Kúria jogegységi határozatai (6/2013 PJE és 2/2014 PJE) a jogalkotó számára egyértelmű helyzetet teremtettek. A 2014. évi XXXVIII. törvény kimondta az árfolyamrés semmisségét és a különmemű

árfolyamok alkalmazása helyett az MNB árfolyam-alkalmazását írta elő. A jogszabály a pénzügyintézeteket elszámolásra kötelezte az egyoldal szerződés módosítás (gyakorlatilag a kamatemelés) és az árfolyamrész (tehát nem az adósok árfolyamváltozásból eredő teljes vesztesége) tekintetében.

A 2014. évi XL. törvény meghatározta az elszámolás alapelveit és kimondta, hogy a fogyasztói követelést úgy kell kiszámítani, mintha a meghatározott módon kiszámított túlfizetéseket a túlfizetés időpontjában előtörlesztésként teljesítették volna. A jogszabály rendelkezett az elszámolás felülvizsgálatáról is. Sikertelen panaszkezelési eljárás esetén a PBT eljárását kellett kezdeményeznie a fogyasztónak, amennyiben álláspontját fenntartotta. A 2014. évi LXXVII. törvény (a forintosítási törvény) értelmében a fogyasztói kölcsönszerződések a törvény erejénél fogva, meghatározott, kedvezményes árfolyamon módosultak. A 2015. évi CXLV. törvény pedig egyes, akkor még meg nem szűnt devizaalapú kölcsönszerződésekre, elsősorban a gépjármű-kölcsönszerződésekre is kiterjesztette a forintosítási kötelezettséget. A forintosítás eredményeként és az ismét forint alapú banki kihelyezési aktivitás nyomán a deviza alapú hitelek mára gyakorlatilag eltűntek a rendszerből, azonban az árfolyamváltozás utóhatása egy szűkebb körben még érzékelhető. A jogszabály alapján ugyanis a forintosítás kedvezményes árfolyamon történt, azonban ez az árfolyam az aktuális piaci árfolyammal összevetve volt kedvezményes. A folyósításkori árfolyam és a forintosítás során alkalmazott árfolyam közötti különbség az érintett adósok számára realizált árfolyamvesztést eredményezett, magyarul: az eredetileg felvett hitelösszeghez képest, az egyes konstrukcióktól is függően, még mindig magas volt (lehetett) egyes adósok teljes tartozásának összege.

Ezek az állományok – törlesztés esetén – mára lényegesen lecsökkentek, de a még „ki nem futott” ügyletek esetében léteznek, esetleg követeléskezelőknél landoltak. Azoknak az adósoknak, akiknek ebből eredően törlesztési nehézségeik vannak, panasszal, vagy méltányossági kérelemmel fordulhatnak a pénzügyi intézményhez. A kérelem, illetve panasz elutasítása esetén a Testület eljárása kezdeményezhető a jogvita rendezése, illetve egy méltányos egyezségi megállapodás létrejöttének elősegítése érdekében.

DR. CSERÉPI JUDIT: A brexit hatása a határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogvitákra

Különös aktualitást ad a határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogviták és a brexit kérdéskörének a Magyarországon nagyságrendileg félmillió felhasználóval rendelkező Revolut közelmúltbeli bejelentése, mely szerint a Revolut Bank szolgáltatásait hazánkban is elérhetővé teszi. Mit jelent a brexit és milyen lehetőségei vannak az ügyfeleknek, ha határon átnyúló szolgáltatóval szemben próbálják jogvitájukat peren kívül rendezni.

Az Egyesült Királyságban számos olyan pénzügyi szolgáltató (bank, biztosító, befektetési szolgáltató stb.) működik, amelyekkel Magyarországon élő személyek szerződéses kapcsolatban vannak. Ezenkívül számos ott élő fogyasztó is áll ilyen jogviszonyban magyarországi pénzügyi intézménnyel. Az Egyesült Királyság 2020. február 1-jétől nem tagja az Európai Uniónak, „harmadik ország” lett. Ezt követően még az elmúlt év végéig egy úgynevezett átmeneti időszakban az uniós jogot alkalmazta. Idéntől azonban már úgy kell kezelni, mint bármely más, az Európai Unióba nem tartozó államot. Pénzügyi elszámolási, anyagi problémája esetén a brexit előtt a fogyasztó eldönthette, hogy a lakóhelye szerint illetékes, vagy a pénzügyi szolgáltató székhelye szerint illetékes alternatív vitarendezési fórumhoz fordul, mivel mind a Pénzügyi Békéltető Testület, mind pedig az UK Financial Ombudsman Service is a FIN-NET hálózat tagja volt.

Mi az 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 Pénzügyi Békéltető Testület 2012. január 1. óta tagja. 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 PBT-nél 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 átírányították ezen cégekhez. Ekkor tehát 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. Erre talán a legismertebb példa a Revolut, amely magyarországi ügyfeleinek szerződéseit áttette az EU-n belülről a Litvániában működő Revolut Payments UAB-hoz, amely a Revolut Ltd. leányvállalata. Ugyanilyen, Litvániában honos leányvállalati formában valósul meg a Revolut Bank UAB működése is, amely az Európai Központi Bank engedélyével és a Litván Nemzeti Bank felügyelete alatt látja el tevékenységét.

Szerződéses jogvita esetén a magyarországi ügyfél, akinek szerződése átkerült a Revolut valamelyik litván székhelyű leányvállalatához, panaszát csak ott jelezheti. Ha a társaság válasza számára nem megfelelő, akkor választhat, hogy a litván FIN-NET-ben regisztrált vitarendezési fórumhoz, vagy pedig a Pénzügyi Békéltető Testülethez fordul. E szervezetek a határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogvitákra vonatkozó szabályok keretében kísérik meg rendezni a felek közötti jogvitát.

A FIN-NET eljárás néhány szabály tekintetében különbözik a hazai jog alapján lefolytatott eljárástól. Az eljárás megindításának mindig előfeltétele, hogy a pénzügyi szolgáltató alávetési nyilatkozatot tegyen, ami az eljárásnak és az eljárásban hozandó döntésnek az elfogadását együttesen jelenti. Ennek hiányában a PBT-nek tájékoztatási és a kérelmező kérésére tovább küldési feladata van. Tájékoztatnia kell a fogyasztót arról, hogy ki az eljárásra hatáskörrel és illetékességgel rendelkező, a FIN-NET-ben részt vevő más EGT állambeli alternatív vitarendezési fórum. Tájékoztatnia kell továbbá az eljárására vonatkozó szabályokról, különösen a szolgáltatóval való előzetes egyeztetés szükségességéről és az eljárás megindítására előírt határidőkről. Ha a fogyasztó kéri, el kell juttatni az általa kitöltött FIN-NET-ben használt kérelem nyomtatványt az eljárásra hatáskörrel és illetékességgel rendelkező FIN-NET tagszervezethez. A Revolut Payments UAB és a Revolut Bank UAB esetében ez a litván fórum.

Alávetési nyilatkozat esetén, ha a kérelem megalapozott, egyezség azonban nem születik, kötelezés hozható. Amennyiben nem megalapozott, az eljárást a Testület megszünteti. Az általános, belföldi ügyekre vonatkozó szabályokkal szemben az eljárás minden esetben írásban folyik. Kivételes esetben, mindkét fél hozzájárulásával kezdeményezheti a Testület meghallgatás tartását. Az eljárási határidőt a Testület elnöke egy alkalommal 90 nappal meghosszabbíthatja, így az maximum 180 napon belül fejeződik be. A Testület – a fogyasztó kérésére – kötelesek azon a nyelven eljárni és határozatát hiteles másolatban azon a nyelven meghozni, amely a jogvitával érintett szerződés, illetve a jogvitával érintett pénzügyi szolgáltatási tevékenységet végző személy vagy szervezet és a fogyasztó közötti kommunikáció nyelve. Az eljárást a FIN-NET hivatalos formanyomtatványával lehet kezdeményezni, amelyet a [PBT honlapjáról](#), valamint a [FIN-NET hivatalos honlapjáról](#) is lehet tölteni.

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 a Testület előtt, mint bármely más magyarországi székhelyű szolgáltatókkal szemben. Ez esetben az eljárás során a pénzügyi szolgáltatónak kötelező együttműködni, a PBT által meghallgatásra kitűzött időpontra megjelenni, választatot benyújtani. Az eljárás eredménye a kérelem megalapozottsága esetén lehet egyezség, kötelezést tartalmazó határozat vagy ajánlás, illetve amennyiben a kérelem nem megalapozott eljárást megszüntető határozat. A példára visszatérve tehát a Revolut-ügyfelek jövőbeli alternatív, peren kívüli jogérvényesítési lehetősége is függ attól, hogy a Revolut továbbra is a Litvániában bejegyzett társaság határon átnyúló pénzügyi szolgáltatási tevékenység keretében végzi-e tevékenységét, vagy – a Magyar Nemzeti Bank [javaslatának](#) megfelelően – hazai leánybankként folytatja majd. Határon átnyúló szolgáltatás esetén a FIN-NET-eljárás keretében szűkebb lehetőségek állnak az ügyfelek rendelkezésére, leánybankként azonban a Magyarországon bejegyzett pénzügyi szolgáltatókkal azonos módon folyhatna a Testület peren kívüli, alternatív vitarendezési eljárása.

DR. CSERÉPI JUDIT: A pénzügyi fogyasztói jogviták online rendezése

Az online vitarendezés a pénzügyi szolgáltatások kapcsán felmerülő viták rendezésének egyszerű, hatékony, gyors és ingyenes formája, olyan alternatív megoldás a pénzügyi viták bíróságon kívüli rendezésére, melynek előnye, hogy földrajzi távolságtól függetlenül nyílik lehetőség a vitarendezésre. Ez a rendszer leegyszerűsíti és megkönnyíti a felek közötti, illetve a felek és az eljáró fórum közötti kommunikációt, ezáltal felgyorsítja a vitarendezés menetét, növelve a konfliktuskezelés hatékonyságát.

2021. február 15-én ünnepelte ötödik születésnapját az Európai Parlament és a Tanács fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló rendelete alapján létrehozott európai online vitarendezési platform, az OVR Platform. Tekintettel arra, hogy ezen keresztül a Pénzügyi Békéltető Testület eljárása is kezdeményezhető, így az már 5 éves tapasztalattal rendelkezik az online vitarendezéssel kapcsolatosan.

Mi is az OVR Platform valójában? Egy online békéltetési fórum, mely 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. Vagyis minden olyan esetben, amikor az online térben szerződést köt egy fogyasztó, akkor – az egyéb feltételek fennállása esetén – az OVR Platformon keresztül, online rendezheti a jogvitáját a szolgáltatóval. Ahhoz, hogy a testület érdemben foglalkozzon az ügygel további feltételek is szükségesek. Belföldi jogviták esetén az egyik legfontosabb, hogy pénzügyi tárgyú legyen és mind a fogyasztó mind pedig a pénzügyi szolgáltató (például bank, biztosító stb.) lakóhellyel, tartózkodási hellyel rendelkezzen Magyarországon. Határon átnyúló jogviták esetén a platformon keresztüli eljárás megindításához legalább az egyik félnek magyarországi illetékességűnek kell lennie, míg a másíknak az Európai Gazdasági Térségben kell lakóhellyel, tartózkodási hellyel vagy székhellyel szükséges rendelkeznie. A PBT kizárólag magánszemély fogyasztótól származó kérelmekkel foglalkozhat, és csak abban az esetben, ha annak benyújtását megelőzően a fogyasztó megkereste panaszával a pénzügyi szolgáltatót és az elutasította a panaszát, vagy arra a törvényben meghatározott határidőn belül nem válaszolt.

Az alternatív vitarendezési fórumokon keresztül a fogyasztó gyorsabban, peres eljárás igénybevétele nélkül rendezheti konfliktusát a szolgáltatójával, nemcsak időt, hanem pénzt is kímélve. A Pénzügyi Békéltető Testület eljárása ingyenes továbbá a jogvita elbírálására szolgáló határidő maximum 90 nap, ami indokolt esetben meghosszabbítható 30 nappal. Az OVR Platformon keresztül indított eljárás esetén ki sem kell kelni a karosszékéből a vitarendezéshez. Online regisztrációt követően – a szükséges alátámasztó dokumentumok elektronikus feltöltésének lehetőségével – már rögzíthető is a panasz a felületen. Amennyiben a pénzügyi szolgáltató nem oldja meg időközben a jogvitát, akkor a testületnél kell eljárnia az ügyben. Manapság a fogyasztók jelentős része rendelkezik számítógéppel, számítógépes ismeretekkel és ha valaki online vásárol, nem okoz gondot az sem, hogy ugyanúgy online keressen megoldást vitája rendezésére. Aki pedig a hagyományos utat választja, az természetesen postai úton vagy ügyfélszolgálaton keresztül is benyújthatja kérelmét a testülethez online kötött szerződésére vonatkozó jogvitával kapcsolatosan. A világhálót leginkább azok részesítik előnyben, akik nem szeretnék személyesen megjelenni egy meghallgatáson, hanem írásban, az OVR Platformon keresztül levelezve kívánják bizonyítani igazukat. A platform használatával tehát nem merülnek fel utazási és levelezési költségek sem, hiszen minden online zajlik. Fontos viszont, hogy a kérelmet benyújtó személy időnként ellenőrizze, hogy érkezett-e a testülettől valamilyen felhívás vagy pedig a másik fél álláspontja, amire meghatározott határidőn belül – szintén az OVR Platformon keresztül – reagálnia kell.

Mire számíton az, aki az OVR Platformon keresztül nyújtja be kérelmét? A regisztrációt követően ajánlott minden, az ügygel kapcsolatos kérdésre válaszolni, hiszen minél több információ áll rendelkezésre már az eljárás megindításakor, annál gyorsabb lesz az ügyintézés. Ideális esetben még a panaszt alátámasztó dokumentumok csatolása is gyorsítja az ügyvitelt. Az online benyújtott kérelem először a panaszolt félhez, a pénzügyi szolgáltatóhoz fog megérkezni, aki eldöntheti, hogy megoldja-e ebben a fázisban az ügyet vagy hozzájárul ahhoz, hogy a Testület foglalkozzon azzal. A hozzájárulást követően kerül a jogvita a testülethez, mely a platformon keresztül felveszi a kapcsolatot a felekkel annak érdekében, hogy elsősorban egyezség jöhesse létre közöttük. A PBT online levelezéssel oldja meg az ügyet, ha szükséges további iratokat bekérve a felektől. A vonatkozó határozatot – legyen szó egyezség jóváhagyásáról, eljárást megszüntető határozatról vagy pedig ajánlásról vagy kötelezésről – szintén az OVR Platformon keresztül juttatja el az érintettek részére. A felület – a végleges

törlést megelőzően – hat hónapig tartja nyilván az ügy elektronikus aktáját és az annak során rendelkezésre állt adatokat, dokumentumokat. Az online vitarendezési platform használatáról és a Testület eljárásáról, további részletes információ a [Magyar Nemzeti Bank honlapján](#) található.

Mik az eddigi tapasztalatok? Az elmúlt évek sok tapasztalattal szolgáltak mind a testület, mind a fogyasztók, mind pedig a pénzügyi szolgáltatók számára is az OVR Platform működésére vonatkozóan. A felület felhasználóbarát, könnyen kezelhető, egyszerű felépítésű. Összességében elmondható, hogy legtöbbször a biztosítási területet érintő kérelmek jutottak el az online platformon történő vitarendezésre. Ennek lehetséges oka, hogy leginkább a biztosítások, azon belül is az utasbiztosítások és a kötelező gépjármű felelősségbiztosítások terén terjedt el széles körben az online szerződéskötés, emiatt nagyobb arányban keletkezhet online fogyasztói jogvita is.

A Pénzügyi Békéltető Testület elsősorban arra törekszik, hogy lehetőleg egyezséggel záruljon a felek közötti jogvita, azonban amennyiben megalapozott a kérelem – az eset összes körülményétől függően – kötelezést vagy ajánlást is hozhat. Az OVR Platformon keresztül indult ügyekben a felek között több alkalommal egyezség jött létre. Azonban előfordult olyan eset is, ahol a testület kötelezést tartalmazó határozatot hozott, melyet a szolgáltató az abban foglaltak szerint teljesített. Az eddigi öt év alapján általánosságban elmondható, hogy a pénzügyi szektorban a biztosítási terület érintett leginkább az online szerződéskötések vonatkozásában. A 2019. óta fennálló COVID járvány az online tér felé terelte a fogyasztókat, így a szerződéskötéseket is. A járvány ideje alatt megkötött online szerződésekből eredő esetleges pénzügyi jogvitákat az OVR Platformon keresztül – a Testület segítségével – gyorsan, költséghatékonyan és biztonsággal meg lehet oldani.

DR. LAKÓ ANITA – DR. RÓZSAVÖLGYI ORSOLYA: Gazdag örökség helyett váratlan banki tartozás

Mit tehet az örökös, ha évekkal a hagyaték megszerzését követően kap egy fizetési felszólítást egy olyan tartozásról, amiről esetleg nem is tudott? Vagy ha a tartozás az eltelt idő alatt jelentősen megnövekedett? Van-e egyáltalán lehetősége, még a jogerős hagyatékátadó végzés kézhezvétele előtt arra, hogy a megörökölt tartozás kapcsán intézkedjen, és ha igen mit tehet? Egyáltalán, mire kell figyelnie egy örökösnek, ha a hagyatéki tartozások kapcsán a jövőbeni vitás helyzeteket el akarja kerülni?

A hagyaték elfogadásával az örökös nemcsak az örökös vagyontárgyait, hanem esetleges tartozásait is megszerzi. Utóbbiak pedig sok esetben valamely bank, vagy követeléskezelő felé állnak fenn. Amennyiben a hagyaték jogerős átadását követően az örökös és a követelés jogosultja (bank, illetve követeléskezelő) között jogvita keletkezik, az örökös – eredménytelen panaszeljárást követően – a Pénzügyi Békéltető Testülethez (PBT) fordulhat. Az elmúlt években erre számos példa volt és az eljárások során jónéhány egyezség is született.

Az egyik leggyakrabban felmerülő probléma, hogy a bank vagy a követeléskezelő akár évekkal a jogerős hagyatékátadó végzés után kereste meg az örököst. A PBT előtti eljárásban számos alkalommal hivatkoztak arra a kérelmezők, hogy nem tudtak arról, hogy az örökösnek tartozása volt, az a hagyatékátadó végzésben nem szerepelt, ráadásul több év telt el az öröklés óta.

Így történt ez abban az ügyben is, ahol a kérelmező – többek között – sérelmezte, hogy a tartozás a hagyatéki terhek között nem volt feltüntetve, továbbá az édesanyja halála után több mint egy évtizeddel kereste meg a követeléskezelő a tartozás rendezése miatt, ráadásul szerinte a követelés már el is évült. A követeléskezelő az eljárás során kifejtette, hogy az, ha a hitelezői igényt a hagyatéki eljárás során nem jelenti be, az nem zárja ki a fennálló tartozás érvényesíthetőségét. A követelés elévülését ugyanakkor elismerte, bár megjegyezte, hogy az elévülés csupán annak bírósági úton történő érvényesíthetőségét befolyásolja. Végül a felek egyezséggel rendezték a jogvitájukat, a követeléskezelő lezárta az ügyletet, és eltekintett a tartozás megfizetésétől.

Fontos tehát szem előtt tartani, hogy ha a jogosult a követelését hagyatéki hitelezői igényként nem jelenti be, ettől az nem válik jogszerűtlenné, nem szűnik meg, vagyis később is követelhető.

Visszatérő probléma továbbá, amikor a hagyatéki eljárás során az örökösök egyezséget kötnek, és ennek során – az örökösök ingyenes átengedése következtében – a teljes örökséget csak az egyik örökös szerzi meg. Jogvita abból adódhat ilyenkor, ha a hagyatékat átadását követően – akár évek múltával – a bank vagy a követeléskezelő azokról az örökösöktől (is) követeli a tartozást, akik az egyezség keretében örökségüket átengedték, úgymond nem kaptak semmit. Gyakran hivatkoznak arra a kérelmezők ilyen esetben, hogy „nem is örökölttem”, illetve „lemondtam az örökségről, miért nekem kéne fizetnem.”

Az ilyen egyezségek esetén ún. közbenső jogszerzés is történik, vagyis hiába engedi át az örökrészt az örökös, a tartozásért akkor is helyt kell állnia. Az egyik ilyen ügyben a kérelmező sérelmezte, hogy a bank rajta próbálja behajtani két követelését is, annak ellenére, hogy ő és a többi örökös eggyütt egyezséget kötött, ami alapján a vagyont csak az egyikőjük kapta meg. Az eljárás során a kérelmező a közbenső jogszerzést és annak jogkövetkezményeit elismerte, de mégis sérelmesnek tartotta helyzetét, hiszen – végső soron – ő semmit sem kapott az örökségből. A felek egyezséget kötöttek, amely a követelés egy kis részének megfizetésére vonatkozott.

Egy másik ügyben a kérelmező szintén egyezséget kötött örökösétársával, aki így a hagyatékat törvényes öröklés és ingyenes engedményezés jogcímén, a kérelmező közbenső jogszerzésének megállapítása mellett megszerezte. A hagyatékat részét képezte többek között egy ingatlan, amely az örökös által felvett kölcsön fedezete volt. A bank ezt követően a kérelmezőtől követelte a tartozás megfizetését, mivel a kérelmező nem utasította vissza az örökséget és örökösként felelősséggel tartozik a hagyatéki tartozásokért. Az ügyben végrehajtási eljárás is indult a kérelmezővel szemben, míg az az örökös, aki végső soron az ingatlant megszerezte, elzárkózott a tartozás rendezésétől. A felek a meghallgatáson egyeztetni tudták álláspontjaikat, ennek során a pénzügyi szolgáltató attól tette függővé a végrehajtási eljárás szüneteltetését, ha az örökös társal is el tudnak indulni az érdemi egyeztetések a tartozás megfizetéséről.

Ezek az esetek is rámutatnak arra, hogy nagy jelentősége van a hagyatéki eljárás során tett nyilatkozatoknak. A köztudatban elterjedtekkel ellentétben így ha valaki egyáltalán nem szeretne örökölni (sem vagyont, sem tartozást) akkor egyezség helyett vissza kell utasítania az örökséget. Érdemes tehát egyedileg végiggondolni, hogy két megoldás közül melyik a megfelelőbb az örökségnek a többi örökös társal való rendezésére.

Előfordul, hogy az örökösök nem a tartozásért való helytállásukat, hanem annak összegét – például az örökös halála után felhalmozódott kamattartozás összegét – sérelmezik a PBT-nél. Egy esetben azzal fordult ide egy kérelmező, hogy az elhunyt férjnek több személyi kölcsönszerződés miatt nagy összegű, magas kamatozású hiteltartozása maradt fenn, amelyet az elhúzó hagyatéki eljárás jelentősen megnövelt. Az elhalálozás időpontjában fennálló tartozást családi segítséggel ugyan visszafizette, a hiteleket terhelő hatalmas kamatok azonban nem tudta elfogadni. Bár ez az ügy a felek egyezségével zárult, volt olyan eset is, ahol egyezség hiányában, a kérelem megalapozatlansága miatt a PBT-nek meg kellett szüntetnie az eljárást. A bírói gyakorlat szerint az örökös által kötött kölcsönszerződésből eredő jogok és kötelezettségek egészen szállnak át az örökösre, ezért az örökös az eredeti kölcsönszerződésben kikötött kamatokkal tartozik késedelem esetén és az örökös által vállalt egyéb terhek is rá hárulnak. Az örökösök tehát nem a halál, hanem a megfizetés napján fennálló követeléssel tartoznak a banknak. Lehetőség van azonban arra, hogy a hitelszámlán fennálló tartozás csökkentése vagy akár a teljes megfizetése érdekében az örökös közeli hozzátartozója, a hagyatéki eljárás lefolytatásáig befizetést teljesítsen. Az adott banknak az örökös közeli hozzátartozója írásbeli kérelme esetén már a hagyatéki eljárás vége előtt tájékoztatást kell nyújtania a tartozásról, az esedékes havi törlesztőrészletről, a törlesztésre szolgáló számlaszámról, valamint a hátralévő futamidőről. Ezen adatok birtokában tehát az örökös közeli hozzátartozója (pl. a részletek teljesítésével) elkerülheti a tartozás jelentős megnövekedését. Több kérelmező viszont arról panaszkodott az eljárások során, hogy az örökös halála után felkeresték ugyan a bankfiókot, és szeretnék volna törleszteni a kölcsönt, de azt a tájékoztatást kapták az ügyintézőktől, hogy semmilyen információval nem szolgálhatnak, míg be nem mutatják a jogerős hagyatékatadó végzést. Amennyiben ezt tapasztalják, akkor minden esetben írásban kérik a fenti adatokat.

Az örökös szerződéséhez esetlegesen kapcsolódó hitelfedezeti biztosítással kapcsolatban is célszerű minél előbb intézkedni. A hitelfedezeti biztosítás lényege, hogy a biztosító kifizeti a biztosítási esemény (pl. az elhalálozás) bekövetkeztekor fennálló tartozást az elhunyt helyett.

A PBT elé került egyik ügyben a kérelmező, mint örökös már a hagyatékatadó végzés meghozatalát megelőzően megkereste mind a bankot, mind a biztosítót a hitelfedezeti biztosítás érvényesítése érdekében. A biztosító ugyan teljesített, azonban

az általa megfizetett összeg nem volt elegendő a bank által nyilvántartott tartozásra. Emiatt a felek között a fennmaradó tartozás kapcsán jogvita alakult ki. A bank, majd a követelés engedményezését követően a követeléskezelő, a fennmaradó – és az évek alatt jelentősen megnövekedett – tartozás megfizetésére szólította fel a kérelmezőt, mint az elhunyt adós örökösét, míg az a tartozás törlését és az ügylet lezárását kérte a PBT-től. Határozatában a testület kötelezte a követeléskezelőt az ügylet lezárására, és megállapította, hogy a bank nem megfelelően járt el – többek között – az elhalálozást követő törlesztőrészletek, valamint kényszerhitelek-kamatok felszámítása kapcsán. A biztosítótól beérkezett összeg ugyanis meghaladta a szerződésnek megfelelő tartozás teljes összegét, így az örökös kérelme megalapozott volt. A követeléskezelő a kötelezésben foglaltakat teljesítette, így a PBT kevesebb mint 4 hónapos eljárása egy bő 10 éves jogvitára tett pontot.

Volt olyan eset is a PBT előtt, ahol a jogvita a felek között abból származott, hogy a kérelmező az általa örökölt ingatlant nem a hagyatékátadó végzésben szereplő összegért, hanem annál magasabb áron értékesítette, s e vételárból egyenlítette ki az örökölt jelzáloghitel tartozását. Az örökös kifogása az volt, hogy a jelzáloghitel kapcsán érintett követeléskezelő nem a hagyatékátadó végzésben rögzített összeget, hanem a fedezeti ingatlanért ténylegesen kapott vételárat vette figyelembe a tartozás rendezéséről történő megállapodás során. A PBT szerint itt az örökös kérelme megalapozatlan volt. Bár a Polgári Törvénykönyv alapján az örökös elsődlegesen a hagyatéki tartozásokért a hagyatéki tárgyaival és azok hasznaival felel a hitelezőknek, ha viszont a hagyatéki vagyontárgy már nincs az örökös birtokában, akkor annak értéke erejéig felel a tartozásért. Ez pedig az értékesítés időpontja szerinti összeg (vagyis a ténylegesen kapott vételár) volt, nem pedig a hagyatékátadó végzésben szereplő érték.

Mindenképp érdemes tehát kellő körültekintéssel eljárni az örökölt tartozásoknál, legyen szó akár egy évvel később felbukkanó követelésről, vagy egy, a hagyatéki eljárás során jelentősen megnövekedett tartozásról. Minél hamarabb foglalkozik az örökös az örökölt tartozással, minél előbb nyújtja be panaszát, vagy kezdi el az egyeztetést a pénzügyi szolgáltatóval, annál könnyebben rendezhető a helyzet. Amennyiben pedig nem ért egyet a bankkal vagy a követeléskezelővel, akkor sem a bírósági út az egyetlen lehetőség, hiszen a békéltető eljárás során a felek ingyenesen, érdemben és személyesen egyeztetethetik álláspontjaikat, lehetőséget teremtve a megegyezésre.

RAJKI KLÁRA: Ára van a banki prémium számlák kedvezményeinek

A banki fejlesztések nyomán mára számlatermékek sokasága közül választhatja ki az ügyfél a pénzügyi szokásainak legmegfelelőbbet. Az, hogy melyik a legkedvezőbb neki, csak az egyes számlatermékeket összehasonlítva döntheti el. A választásban a banki kondíciós listákon túl segíthetnek az internetes számlaösszehasonlító programok és az [MNB Bankszámlaválasztó programja](#) is. Külön kedvezményeket kínálnak a prémium bankszámlák, ezek megszerzéséhez azonban esetleg többféle feltételt is teljesíteni kell.

A prémium számla megnyitása előtt minden esetben érdemes alaposan tanulmányozni az ígért előnyöket és az elérésükhöz szükséges követelményeket. Szinte minden prémium számlával járó kedvezmény feltételekhez kötött: általában több feltétel közül lehet választani vagy azok közül több együttes teljesítése esetén érhető el a prémium kedvezmény. A legjellemzőbb banki kívánalom, hogy a bankszámlára havonta meghatározott összegű jóváírásnak kell érkeznie, meghatározott befektetési összeggel kell rendelkezni vagy az ügyfélnek egy bizonyos volumenű bankkártyás vásárlást kell egy adott időszakban végrehajtani. De meghatározott összegű ingatlanfedezetű hitel is figyelembe vehető a prémium számlához tartozó feltételek teljesítésében. A feltételek teljesítése esetén a bankok elsősorban ingyenes számlavezetést kínálnak az ügyfeleknek, a forint mellett akár a devizaszámlájukhoz is. További kedvezmény lehet, hogy az elektronikus csatornán keresztül indított megbízásaik lesznek díjmentesek, vagy a jogszabály által biztosított ingyenes ATM készpénzfelvételen felül további ingyenes készpénzfelvételt biztosítanak.

Olyan kedvezmény is előfordulhat, hogy a bankkártyák és hitelkártyák éves díját engedik el vagy kedvezményt adnak belőle. E számlákhoz a bankkártya – utalva prémium jellegre – jellemzően arany (gold) plasztik, amely külső megjelenésében használatakor is mutathatja, hogy tulajdonosa nem általános számlacsomaggal rendelkezik. Emellett számos esetben még az elektronikus csatorna, a mobilbank használataért és akár a mobil információért sem kér díjat a bank. Mindezekon túl a prémium számlához általában az ügyfeleknek kiemelt figyelmet, azaz soron kívüli kiszolgálást is biztosítanak. A sok-sok kedvező feltétel miért jelenthet mégis problémát, miért fordulnak elő ebből jogviták a felek között? Mindaddig, amíg

a kedvezményeket megkapja az ügyfél, elégedett prémium számlájával, a gondok viszont ezek elvesztésével merülnek fel. Utóbbi akkor következik be, ha az ügyfél nem teljesíti a kategóriára vonatkozó követelményeket – akár azért, mert a bank eredeti ajánlatakor nem tanulmányozta kellőképp azokat.

A prémium bankszámlaszereződés megkötésekor az ügyfél általában már rendelkezik egy bankszámlával és annak egyenlege, forgalma alapján keresi meg a számlavezető bank őt, és tájékoztatja a lehetőségéről, hogy prémium ügyfélle válhat. Ezzel együtt jár a kategóriának megfelelő „nagyon kedvező” bankszámla és szolgáltatás csomag.

Előfordul az is, hogy a bankfióki ügyintézés során ajánlják a prémium számlát. Az ajánlatkor jellemzően a számla kedvezményes jellemzőire hívják fel a figyelmet, hogy az milyen megtakarítást, milyen kiemelt szolgáltatást nyújt az ügyfél számára. Természetesen meg kell említeniük a számlaszereződés megkötésekor vagy azt követően teljesítendő (pl. bizonyos, emelt összegű havi bankkártya tranzakció) feltételeket is, hiszen ezek megléte nélkül az ügyfél nem lenne jogosult a prémium számla által nyújtott kedvezményekre.

Mint minden szerződés aláírása előtt, a prémium számlára vonatkozó bankszámlaszereződés esetében is kiemelten fontos a vonatkozó hirdetés, kondíciós lista és információ megfelelő alapos tanulmányozása, megismerése! A számlaszereződést nem kell az első ügyintézéskor aláírni, érdemes több bank kínálatát is megnézni, és csak ezt követően dönteni annak aláírásáról vagy a meglévő módosításáról. A személyes egyeztetést követően több banknál már lehetőség van online számlanyitásra vagy szerződéskötésre, így a döntést követően nem szükséges a bankfióki személyes megjelenés sem.

Fontos mérlegelni azt is, hogy az elvárt befektetési összeggel tartósan rendelkezni fog-e az ügyfél, esetleg az egy másik feltétellel (pl. havonta elvárt összegnek a bankszámlára történő utalással) helyettesíthető-e, illetve az elvárt összegű bankkártyás vásárlás hosszabb távon teljesíthető lesz-e. Ha ezeknek a legjellemzőbb feltételeknek a teljesítése megvalósíthatónak látszik hosszabb távon is, akkor a prémium számla egy nagyon jó és kedvező számlatermék lesz.

A jogviták egy részének forrása az is, hogy az ügyfél nem figyel a feltételek teljesítésének mérési vagy megfigyelési időszakra, azaz annak kezdő és végdátumára. Lehet, hogy a mérési vagy megfigyelési időszak a tárgy hónapot megelőző hónap valamelyik napjától a tárgy hónap meghatározott napjáig terjed, vagyis a megfigyelési időszak nem egyezik meg a naptári hónappal. Márpedig, ha az ügyfél rossz időpontban teljesíti a feltételeket, akkor a bank felszámítja a hirdetés vagy kondíciós lista szerinti díjtételt. Ekkor szembesülnek az ügyfelek azzal, hogy a díjmentes számlát hirtelen jelentős, több ezer, vagy akár tízezer forintos számlavezetési díjjal terhelték meg.

Az MNB keretein belül működő, s az ilyen jogviták rendezésére hivatott Pénzügyi Békéltető Testületnél előfordult olyan eset is, hogy a prémium számla feltétele az volt, hogy meghatározott összegű befektetéssel rendelkezzen az ügyfél. A bankfiókban azonban meggyőzték egy életbiztosítási szerződés megkötéséről, melyről úgy gondolta (elmondása szerint erről nem kapott tájékoztatást), hogy ezzel a befektetésének összege nem csökkent. Fél év elteltével a bankszámlakivonatát átnézve szembesült azzal, hogy havonta 10 ezer forintos számlavezetési díjjal terhelték a bankszámláját. Ez az eset jól mutatja annak fontosságát, hogy a bankszámlakivonatot rendszeresen ellenőrizni kell, így elkerülhető, hogy több hónap után szembesüljön az ügyfél azzal, hogy nagyösszegű díjterhelés történt az elvárt feltétel nem teljesülése miatt. Hasonló eset azzal kerülhető el, ha az ügyfél a megfigyelés időszakában folyamatosan figyelemmel kíséri, hogy a prémium számlacsomaghoz megkövetelt feltételeket teljesítette-e, s a kedvezmény elérése érdekében azokat szerződésben foglaltak szerint teljesíti.

Ha a prémium számla kedvezmény teljesítéséhez szükséges feltételeket az ügyfél több hónapon keresztül sem tudja teljesíteni, elsősorban nem a bankszámla megszüntetése a megoldás. Az ügyfél kezdeményezheti a számlatípus váltását. A korábbi bankszámla száma jellemzően megmarad, csak a számla „felveszi” az új típus jellemzőit, feltételeit és díjtételeit. Ez szerződésmódosítással járhat, aminek akár díja is lehet. Ez azonban még mindig kisebb költséget okoz, mint a prémium számla feltételeinek nem teljesítése miatti magas számlavezetési díj felszámítása.

Ábrák jegyzéke

1. ábra: Beérkezett kérelmek 2011. július 1. és 2021. június 30 között (db)	9
2. ábra: Ügytípusok – általános ügyek	15
3. ábra: Ügytípusok – Elszámolással és forintosítással kapcsolatos ügyek	17
4. ábra: Beérkezett kérelmek száma havi bontásban	22
5. ábra: Beérkezett kérelmek ügytípus szerint	23
6. ábra: A kérelmek benyújtásának módja	23
7. ábra: Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodák által előkészített kérelmek	24
8. ábra: Beérkezett kérelmek megoszlási aránya a kérelmezők lakóhelye szerint régióként	24
9. ábra: A pénzügyi szolgáltatók típusai a kérelmekben	25
10. ábra: Ügytípusok aránya szolgáltató típusonként	26
11. ábra: Az egyéb pénzügyi szolgáltatók	26
12. ábra: A kérelemmel érintett termékek szektoronként	27
13. ábra: A kérelemmel érintett termékek ügytípusonként	27
14. ábra: A befogadási arány az általános ügyekben	28
15. ábra: A befogadási arány ügytípusonként	28
16. ábra: Elutasítási okok az érdemi elbírálásra nem alkalmas ügyeknél ügytípusonként	29
17. ábra: Ügytípusok aránya a határozatoknál	31
18. ábra: Érdemben elbírált ügyek eredménye ügytípusonként	31
19. ábra: Megszüntetési okok a belföldi békéltetési és online ügyekben	34
20. ábra: Megszüntetési okok a méltányossági ügyekben	34
21. ábra: Megszüntetési okok a határon átnyúló ügyekben	35
22. ábra: Új PBT peres ügyek 2014-2021	35
23. ábra: Átlagos ügyintézési idő	36
24. ábra: Beérkezett pénzügyi ügyek	38
25. ábra: Lezárt pénzügyi ügyek ügytípusonként	39
26. ábra: Beérkezett, hitel- és pénzkölcsönnyújtási ügyek	39
27. ábra: Beérkezett, pénzforgalmi szolgáltatási ügyek	47
28. ábra: Beérkezett, betétgyűjtéssel kapcsolatos ügyek	48
29. ábra: Beérkezett méltányossági ügyek a hitel- és pénzkölcsönnyújtást érintő termékeknél	57
30. ábra: Követeléskezelők ügyei a pénzügyi termékeknél	60
31. ábra: Tőkepiacot érintő beérkezett kérelmek	64
32. ábra: Tőkepiacot érintő lezárt ügyek ügytípusonként	64
33. ábra: Beérkezett biztosítási ügyek	66
34. ábra: Lezárt biztosítási ügyek ügytípusonként	67
35. ábra: Beérkezett, nem életbiztosítási ügyek	68
36. ábra: Beérkezett életbiztosítási ügyek	75
37. ábra: Beérkezett pénztári ügyek	78
38. ábra: Lezárt pénztári ügyek ügytípusonként	78
39. ábra: Szolgáltatók a lezárt határon átnyúló ügyekben	80

1. SZÁMÚ MELLÉKLET

A 2020-ban bonyolított eljárásokkal érintett pénzügyi szolgáltatók

	Szolgáltató	Általános ügyek ügyszám	Elszámolási és forintosítási ügyek ügyszám
1	Erste Bank Hungary Zrt.	195	
2	OTP Bank Nyrt.	191	
3	AEGON Magyarország Általános Biztosító Zrt.	153	
4	Generali Biztosító Zrt.	141	
5	OTP Faktoring Zrt.	138	
6	Groupama Biztosító Zrt.	115	
7	Intrum Zrt.	115	
8	MKK Magyar Követeléskezelő Zrt.	115	
9	Allianz Hungária Biztosító Zrt.	113	
10	Takarékbank Zrt.	105	1
11	UNION Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.	98	
12	EOS Faktor Magyarország Zrt.	96	
13	Raiffeisen Bank Zrt.	95	
14	Budapest Bank Zrt.	84	
15	K&H Bank Zrt.	79	
16	Fundamenta Lakáskassza Zrt.	69	
17	CIB Bank Zrt.	66	
18	K&H Biztosító Zrt.	46	
19	Magyar Cetelem Bank Zrt.	46	
20	MKB Bank Nyrt.	46	
21	Erste Lakástakarék Zrt.	39	
22	Dunacorp Faktorház Zrt.	37	
23	UniCredit Bank Hungary Zrt.	36	
24	SIGNAL IDUNA Biztosító Zrt.	33	
25	GENERTEL Biztosító Zrt.	32	
26	Magyar Posta Biztosító Zrt.	30	
27	UNIQA Biztosító Zrt.	29	
28	InHold Pénzügyi Zrt.	28	
29	KÖBE Közép-európai Kölcsönös Biztosító Egyesület	25	
30	Momentum Credit Pénzügyi Zrt.	23	
31	OTP Jelzálogbank Zrt.	22	
32	Takarék Központi Követeléskezelő Zrt.	22	
33	Merkantil Bank Zrt.	21	
34	DEBT-INVEST Pénzügyi Szolgáltató és Befektetési Zártkörű Részvénytársaság	20	
35	Magyar Posta Életbiztosító Zrt.	17	
36	OTP Lakástakarék Zrt.	17	
37	Provident Pénzügyi Zrt.	17	
38	Sberbank Magyarország Zrt.	17	
39	Colonnade Insurance S.A. Magyarországi Fióktelepe	16	
40	Wáberer Hungária Biztosító Zrt.	14	

	Szolgáltató	Általános ügyek ügyszám	Elszámolási és forintosítási ügyek ügyszám
41	MTB Magyar Takarékszövetkezeti Bank Zrt.	13	
42	Cofidis Magyarországi Fióktelepe	11	
43	CESSIO Követeléskezelő Zrt.	10	
44	DELTA FAKTOR Pénzügyi Zártkörűen Működő Részvénytársaság	9	
45	MagNet Magyar Közösségi Bank Zrt.	9	
46	Erste Befektetési Zrt.	8	
47	GRÁNIT Bank Zrt.	8	
48	ARGENTA FAKTOR Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság	7	
49	CIG Pannónia Életbiztosító Nyrt.	7	
50	Legal Rest Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	7	
51	Magyar Biztosítók Szövetsége	7	
52	MetLife Europe d.a.c. Magyarországi Fióktelepe	9	
53	MORGAN Hitel és Faktor Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	7	
54	Agria Portfólió Pénzügyi Tanácsadó és Szolgáltató Zrt.	6	
55	AxFina Hungary Zrt. (Lombard Pénzügyi- és Lízing Zrt.)	9	
56	CIB Lízing Zrt.	6	
57	NN Biztosító Zrt.	6	
58	BNP Paribas Cardif Biztosító Zrt.	5	
59	Central Finance Zártkörűen működő Részvénytársaság	5	
60	Erinum Capital Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	5	
61	Oney Magyarország Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	5	
62	Reg-Finance Pénzügyi és Szolgáltató Zrt.	5	
63	4Life Direct Kft.	4	
64	FŐNIX Faktor Követeléskezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság	4	
65	Magyar Posta Zrt.	4	
66	MediCredit Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	4	
67	Pannon 2005 Faktor és Hitel Zrt.	4	
68	Asset Credit Pénzügyi Zártkörűen Működő Részvénytársaság	3	
69	BNP Paribas Cardif Életbiztosító Zrt.	3	
70	D.A.S Jogvédelmi Biztosító Zrt.	3	
71	DEFACTORING Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság	3	
72	Európai Utazási Biztosító Zrt.	3	
73	Inter Partner Assistance S.A.	3	
74	Interactive Brokers Central Europe Zrt.	3	
75	Magyar Ügyvédek Kölcsönös Biztosító Egyesülete	3	
76	MKB-Euroleasing Autólízing Szolgáltató Zrt.	3	
77	OTP Mobil Szolgáltató Kft.	3	
78	Q13 Pénzügyi Zártkörűen Működő Részvénytársaság	3	
79	AEGON Magyarország Önkéntes Nyugdíjpénztár	2	
80	Banif Plus Bank Zrt.	2	
81	BÁTOR Pénzügyi Zrt.	2	
82	CREDIT-FAKTOR Pénzügyi Zártkörűen Működő Részvénytársaság	2	
83	Creditforte Pénzügyi Szolgáltató és Tanácsadó Kft.	2	

	Szolgáltató	Általános ügyek ügyszám	Elszámolási és forintosítási ügyek ügyszám
84	CREDITIÁL Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	2	
85	Econoserve Management Tanácsadó Zártkörűen Működő Rt.	2	
86	Foldana Kft.	2	
87	GEMINI Pénzügyi Zártkörűen Működő Részvénytársaság	2	
88	INTER-FAKTOR Pénzügyi Zártkörűen Működő Részvénytársaság	2	
89	KBC Securities Magyarországi Fióktelepe	2	
90	LMGL INVEST Pénzügyi Zártkörűen Működő Részvénytársaság	2	
91	MAPFRE ASISTENCIA S.A. Magyarországi Fióktelepe	2	
92	Medicover Försakrings AB (publ) Magyarországi Fióktelepe	2	
93	O.F.SZ. Országos Fizetési Szolgáltató Zrt.	2	
94	OTP Pénztárszolgáltató és Tanácsadó Zártkörűen Működő Részvénytársaság	2	
95	Overdraft Hungary Kereskedelmi és Szolgáltató Zártkörűen Működő Rt.	2	
96	PRÉMIUM Önkéntes Egészség- és Önszegélyező Pénztár	2	
97	Retail Prod Zrt.	2	
98	SIGMA FAKTORING Zrt.	2	
99	Sopron Bank Burgenland Zrt.	2	
100	TITÁN FAKTOR Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság	2	
101	ÁHF Lízing Pénzügyi Zártkörű Részvénytársaság	1	
102	ARGENTA LÍZING Pénzügyi Szolgáltató Zrt. v.a.	1	
103	BÁV Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	1	
104	Benks Pénzügyi Szolgáltató és Tanácsadó Kft.	1	
105	BHP-9 Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1	
106	BKS Bank AG	1	
107	BUDA-Cash Brókerház Zrt. "f.a."	1	
108	Budapest Magánnyugdíjpénztár	1	
109	Budapest Országos Önkéntes Kölcsönös Nyugdíjpénztár	1	
110	Capital Hitelház Zrt.	1	
111	CAR-GARANTIE Versicherungs AG	1	
112	CIB Biztosítási Alkusz Kft.	1	
113	CIG Pannónia Első Magyar Általános Biztosító Zrt.	1	
114	Citibank Europe plc. Magyarországi Fióktelepe	1	
115	CREDIT HOUSE Magyarország Ingatlanfinanszírozási Zrt.	1	
116	DEFEND Insurance Kft.	1	
117	Díjbeszedő Faktorház Zrt.	1	
118	DRB DÉL-DUNÁNTÚLI Regionális Bank Zrt. "f.a."	1	
119	Equilor Befektetési Zrt.	1	
120	Extreme Digital Zrt.	1	
121	Financial Development Zrt.	1	
122	FWU Life Insurance Austria AG	1	
123	Garantiqa Hitelgarancia Zrt.	1	
124	Goldenburg Group Limited	1	
125	Hungarian Real Estate Financing Zrt.	1	
126	LDSZ Vagyonvédelmi Kft.	1	

	Szolgáltató	Általános ügyek ügyszám	Elszámolási és forintosítási ügyek ügyszám
127	Lombard Zala Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1	
128	Magyar Posta Befektetési Zrt.	1	
129	MoneyGram International Limited	1	
130	Multifactoring Pénzügyi és Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1	
131	Netrisk Magyarország Első Online Biztosítási Alkusz Kft.	1	
132	NOVIS Poistovna a.s.	1	
133	OTP Ingatlanlízing Zrt.	1	
134	OTP Országos Egészség- és Önszegélyező Pénztár	1	
135	OVB Vermögensberatung Általános Biztosítási és Pénzügyi Szolgáltató Kft.	1	
136	Patika Önkéntes Kölcsönös Kiegészítő Egészség- és Önszegélyező Pénztár	1	
137	PayPal (Europe) S.á r.l. et Cie, S.C.A.	1	
138	PERUN Zrt.	1	
139	PK Követeléskezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1	
140	Polgári Bank Zrt.	1	
141	Porsche Finance Zrt.	1	
142	QUANTIS Consulting Zrt.	1	
143	R+V Allgemeine Versicherung AG	1	
144	Raiffeisenbank Region Fürstenfeld eGen	1	
145	Skandia Lebensversicherung AG	1	
146	SPB Befektetési Zrt.	1	
147	sPRINTER LÍZING Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1	
148	Takarék Jelzálogbank Nyrt.	1	
149	Timberland Capital AG	1	
150	Timberland Capital Management GmbH	1	
151	TransferWise Limited	1	
152	UniCredit Bank AG (Trade name HypoVereinsbank)	1	
153	UniCredit Jelzálogbank Zrt.	1	
154	UniCredit Leasing Hungary Zrt.	1	
155	Volksbank Graz-Bruck reg. Gen.m.b.H	1	
156	Wise Europe SA	1	
	Pénzügyi szolgáltatók összesen	2 918	1
	Nem pénzügyi szolgáltató	34	
	Nem beazonosítható szolgáltató	24	
	Összesen	2 976	1

2. SZÁMÚ MELLÉKLET

A Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálatának elérhetősége				
ÜGYFÉLSZOLGÁLAT	ÜGYFÉLFOGADÁSI IDŐ		TELEFONSZÁM/E-MAIL CÍM	ÜGYFÉLSZOLGÁLAT CÍME
Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálat	Hétfő: Kedd: Szerda: Csütörtök: Péntek:	8:00-17:00 8:00-17:00 10:00-17:00 8:00-17:00 8:00-14:00	06-80-203-776 országosan ingyenesen hívható ugyfelszolgalat@mnb.hu	1122 Budapest, Krisztina krt. 6. www.mnb.hu/fogyasztovedelem/ elerhetosegek

A Magyar Nemzeti Bank partnereiként működő Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodák elérhetősége				
TANÁCSADÓ IRODA	ÜGYFÉLFOGADÁSI IDŐ		TELEFONSZÁM/E-MAIL CÍM	ÜGYFÉLSZOLGÁLAT CÍME
Békéscsaba Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: Kedd: Csütörtök:	8:00-14:00 10:00-16:00 10:30-16:30	70/243-2840 bekescsaba@penzugyifogyaszto.hu	5600 Békéscsaba, Árpád sor 2/6. fsz. (A Munkaügyi Központ ügyfélterében)
Debrecen Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: Szerda: Péntek:	8:00-14:00 11:00-17:00 8:00-14:00	52/504-329 debrecen@penzugyifogyaszto.hu	4025 Debrecen, Piac u. 77. II. em. 15.
Eger Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: Szerda: Péntek:	10:00-16:00 9:00-15:00 9:00-15:00	70/607-2191 eger@penzugyitanacsadoiroda.hu	3300 Eger, Hadnagy utca 6.II.em.34.
Győr Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: Szerda: Csütörtök:	8:00-14:00 8:00-14:00 11:00-17:00	30/923-4942 gyor@penzugyifogyaszto.hu	9021 Győr, Szent István út 10/a II. em. 208-as iroda
Kaposvár Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfőtől Péntekig	8:00-16:00	82/950-906 tavoszkopont@gmail.com	7400 Kaposvár, Ady Endre u. 3.
Kecskemét Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: Szerda: Péntek:	11:30-17:30 8:30-14:30 8:30-14:30	30/958-8210 fogyasztovedelem.merkating@gmail.com	6000 Kecskemét, Csányi János krt. 14. 1. em. 123.
Miskolc Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: Szerda: Csütörtök:	8:00-14:00 10:00-16:00 8:00-14:00	30/487-3609 miskolc@penzugyifogyaszto.hu	3530 Miskolc, Szemere Bertalan u. 2. I. em. 10.
Nyíregyháza Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: Szerda: Csütörtök:	8:00-14:00 10:00-16:00 8:00-14:00	30/650-1029 nyiregyhaza@penzugyifogyaszto.hu	4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2. II. emelet
Pécs Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: Szerda: Csütörtök:	8:00-14:00 8:00-14:00 11:00-17:00	70/243-3356 pecs@penzugyifogyaszto.hu	7621 Pécs, Király u. 42.
Salgótarján Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Kedd: Szerda: Csütörtök:	9:00-15:00 10:00-16:00 10:00-16:00	32/780-845 salgotarjan@penzugyitanacsadoiroda.hu	3100 Salgótarján, Főtér 1. II. em. 4. (SZMT székház)
Szeged Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: Kedd: Szerda:	9:00-15:00 9:00-15:00 10:00-16:00	30/958-8210, 62/484-384 fogyasztovedelem.gte@gmail.com	6723 Szeged, Alsó kikötő sor 11/D. I. em.115. (Inkubátorház-Mezőcity iroda)
Székesfehérvár Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: Szerda: Csütörtök:	9:00-15:00 11:00-17:00 9:00-15:00	20/402-9669 fogyasztovedelem.merkating@gmail.com	8000 Székesfehérvár, Móricz Zsigmond u. 18. I. em. 202.
Szekszárd Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Kedd: Szerda: Csütörtök:	9:00-15:00 9:00-15:00 9:00-15:00	30/274-0828 pti@malta.hu	7100 Szekszárd, Augusz Imre utca 9. II. emelet 214. iroda
Szolnok Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: Szerda: Csütörtök:	10:00-16:00 10:00-16:00 9:00-15:00	70/607-2186 szolnok@penzugyitanacsadoiroda.hu	5000 Szolnok, Szapáry utca 19. fsz.8.
Szombathely Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: Kedd: Szerda:	12:00-18:00 10:00-16:00 8:00-14:00	94/512-345 szombathely@penzugyitanacsadoiroda.hu	9700 Szombathely, Géfin Gyula utca 22.

Tatabánya Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: 8:30-16:30 Kedd: 8:00-16:00 Csütörtök: 10:00-16:00	20/506-0106 tatabanya@cpcontact.hu	2800 Tatabánya, Fő tér 8.
Veszprém Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Kedd: 9:00-15:00 Szerda: 9:00-15:00 Csütörtök: 9:00-15:00	70/502-7967 pti@malta.hu	8200 Veszprém, Óváros tér 10. I. emelet
Zalaegerszeg Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: 8:00-14:00 Szerda: 11:00-17:00 Péntek: 8:00-14:00	30/699-0056 zalaegerszeg@penzugyifogyaszto.hu	8900 Zalaegerszeg, Tompai M. u. 1-3. I. em. 19.

3. SZÁMÚ MELLÉKLET

A Pénzügyi Békeltető Testület Működési Rendje

1. MŰKÖDÉSI ELVEK

A Pénzügyi Békeltető 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. Képviselői 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), 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 kifejtsek. 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 ügynként 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 sajtószóvivője, 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 12. fejezetében foglaltak szerint jár el. Az OVR rendelet szövegét a Működési Rend 5. számú melléklete tartalmazza.
4. A PBT a kérelmező követeléskezelőkkel szembeni kérelmeivel kapcsolatos eljárást – az egyéb jogszabályi feltételek fennállta esetén – akkor indítja meg, ha egyértelműen az állapítható meg, hogy a megvásárolt követelés az MNB által felügyelt pénzügyi szolgáltató és a fogyasztó között pénzügyi szolgáltatás nyújtása érdekében létrejött jogviszonyból ered. Egyéb esetben megállapítja hatáskörének hiányát és a kérelmező egyidejű értesítése mellett az ügyet a lakóhelye szerint illetékes békéltető testületnek küldi meg.
5. A beérkezett kérelmeket hatáskör szempontjából a Hivatal is vizsgálhatja. Amennyiben a Testület hatáskörének hiánya a kérelem tartalma alapján hiánypótlás nélkül megállapítható, a kérelmet hatáskör hiányában elutasítja. Az elutasító határozatot a Testület elnöke vagy a hivatalvezető írja alá. Amennyiben a hivatalvezető az ügyet az osztályra szignálja, az osztályvezető által kijelölt tanács dönt a hatáskör kérdésében. A hatáskör vizsgálata eredményeképpen vagy érdemi eljárás indul vagy a kérelmet az eljáró tanács hatáskör hiányában elutasítja és a kérelmező egyidejű értesítésével – amennyiben ez megállapítható- a hatáskörrel rendelkező szervezetnek megküldi.
6. A Testület az ország egész területén illetékességgel rendelkezik.

4. AZ ELJÁRÓ TANÁCSOK

1. Az osztályvezetők az osztályokra szignált ügyekben tagjaik közül jelölik ki az eljáró tanács elnökét és két tagját. Ha a kitűzött meghallgatáson az ügyre kijelölt tanács valamely tagja nem tud jelen lenni, a helyettesítésről az osztályvezetők gondoskodnak. Az eljáró tanács kijelölését az osztályvezető módosítja, ha valamely tag esetében kizárásnak van helye, munkaviszonya a Magyar Nemzeti Bankkal a meghallgatást megelőzően megszűnt vagy a munkavégzési kötelezettség alól felmentették, illetve, ha a kijelölt tag tartós távolléte vagy akadályoztatása miatt a kijelölés megváltoztatása szükséges.
2. Az eljáró tanácsok 3 tagúak, a tanács elnökéből és két további tagból állnak. A tanács elnöke vezeti a meghallgatást, a két tag közül az egyik az ügy előadójaként kijelölt tanácsstag, a másik tag vezeti a jegyzőkönyvet, vagy a tanács elnöke egyben az ügy előadója is.
3. A jegyzőkönyvvezető tanácsstag gondoskodik arról, hogy a meghallgatáson a meghallgatás megtartásához szükséges iratminták rendelkezésre álljanak, továbbá az ajánlást és kötelezést tartalmazó határozatok kivételével írásba foglalja

a tanács határozatait, a jegyzőkönyvet a felek által egyeztetetten véglegesíti, gondoskodik aláírásukról és a felek számára a meghallgatáson kézbesíti, távollévő fél számára gondoskodik annak kézbesítéséről.

4. Az ügy előadójaként kijelölt tanácsstag:

- hatáskörvizsgálatot követően gondoskodik arról, hogy – hiánypótlás eredményeképpen vagy anélkül – a kérelem érdemben tárgyalható legyen;
- hatáskör hiányában a kérelmet haladéktalanul megküldi – a kérelmező egyidejű értesítése mellett – a hatáskörrel rendelkező szervezetnek (áttétel) és/vagy kérelmet elutasító határozatot hoz;
- vizsgálja az alávetés meglétét, gondoskodik a szükséges iratok rendelkezésre állásáról;
- elkészíti a szükséges értesítéseket, gondoskodik azok szabályszerűségéről;
- értesítésben kitűzi a meghallgatás időpontját, annak helyéről, a tanács összetételéről, a meghallgatás mellőzésének kezdeményezéséről a feleket a kérelem másolatának egyidejű megküldésével értesíti, az értesítést bármely tanácsstag aláírhatja;
- az értesítésben felszólítja a pénzügyi szolgáltatót a válasziratban történő nyilatkozattételre, figyelmezteti ennek elmaradása jogkövetkezményeire, felhívja a pénzügyi szolgáltatót, hogy a meghallgatáson egyezség létrehozatalára jogosult vagy erre felhatalmazott személy részvételét biztosítsa;
- válaszirat megküldésére nyitva álló határidő eredménytelen eltelte esetén felszólítja a pénzügyi szolgáltatót együttműködési kötelezettségének teljesítésére;
- haladéktalanul megküldi a kérelmezőnek a pénzügyi szolgáltató válasziratának másolatát, amennyiben ez nem lehetséges, azt részére a meghallgatáson átadja és azt ismerteti;
- a határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogvita esetén továbbítja a fogyasztónak a FIN-Net-ben használt formanyomtatványon rögzített kérelmet az eljárásra hatáskörrel és illetékességgel rendelkező, a FIN-Net-ben részt vevő más EGT állambeli alternatív vitarendezési fórumhoz;
- a meghallgatáson képviseli a tanács többi tagjával előzetesen egyeztetett szakmai álláspontot;
- egyezség létrehozatalát kísérli meg, ennek eredménytelensége esetén – amennyiben azt a tanács indokoltnak ítéli – elkészíti az ajánlást vagy kötelezést tartalmazó határozatot és gondoskodik az iratok kézbesítéséről;
- a PBT ügynyilvántartó rendszerében az ügyre vonatkozó adatokat, információkat bevezeti, azokat naprakészen tartja.

5. Az eljáró tanács elnöke:

- gondoskodik a meghallgatások jogszerű lefolytatásának rendjéről törekedve a lehető legrövidebb időtartamra és a lehető leghatékonyabb működésre;
- felelős a tanács pecsétjének használatáért;
- jelzi az osztályvezetőknek, ha a meghallgatást a pénzügyi szolgáltató elmulasztja;
- továbbítja a kizárás iránti kérelmet a PBT elnökének, amennyiben a kérelem elkésett, jelzi ennek tényét, amennyiben a PBT elnöke helyt adott a kizárási kérelemnek, az eljáró tanács elnöke írásban értesíti a feleket az új tanácsstag kijelöléséről. Megnyitja a meghallgatást, megállapítja a megjelent személyek személyazonosságát, meggyőződik a 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 rendzavarás esetén azonnal értesíti a biztonsági munkatársakat, szükség esetén a rendőrséget;
- tájékoztatja a feleket eljárási jogaikról;
- vezeti a meghallgatást, megszabja a meghallgatáson teljesítendő cselekményeknek sorrendjét;
- egyezségkötés hiányában nyilatkoztatja a megjelenteket a kérelemben és a válasziratban foglaltak fenntartásáról, kiegészítéséről, felhívja a kérelmező figyelmét a kérelem módosításainak, kiegészítésének korlátaira;
- dönt a jegyzőkönyv kiegészítésére irányuló kérelem tárgyában;
- a feltételek teljesülése esetén befejezettek nyilvánítja a meghallgatást;
- ismételten megnyitja a meghallgatást, ha a meghallgatás befejezését követően fontos körülmény, kérdés tisztázása végett nyilatkozatok beszerzése célszerűnek látszik;
- kihirdeti az eljáró tanács döntését.

5. AZ EGYEDÜL ELJÁRÓ TESTÜLETI TAG

1. Az ötvenezer forintot meg nem haladó összegre vonatkozó, továbbá az egyszerű megítélésű fogyasztói kérelmet jelentő és a méltányossági kérelmet tartalmazó pénzügyi fogyasztói jogvitákban egy testületi tag is eljárhat. A kérelem módosítása ezt nem befolyásolja.

Egyszerű megítélésű ügy: a kérelem és mellékleteiként csatolt okiratok alapján az ügy ténybeli és jogi megítélése nem igényel szakmai konzultációt vagy különleges felkészülést és az ügy a mindennapi életben tömegesen előforduló szolgáltatásból eredő és/vagy jelentős számban jogvitát eredményező típusú;

Méltányossági ügy: olyan ügy, melyben a kérelmező személyi vagy anyagi körülményeire tekintettel kéri a pénzügyi szolgáltatótól a szerződésben írt feltételeknél kedvezőbb teljesítés lehetőségének biztosítását, így különösen fizetési kötelezettségének mérséklését, elengedését, szerződésének módosítását, lezárását, illetve a szerződési feltételektől eltérő fizetés teljesítésének lehetőségét. A méltányossági ügyekben a Testület egyezség létrehozatala érdekében közvetít a pénzügyi szolgáltató és a kérelmező között, a létrejött egyezséget határozatával jóváhagyja, egyezség hiányában az ügyet megszüntető határozattal lezárja. A méltányossági eljárásban a fizetési meghagyásos, peres vagy bírósági végrehajtási eljárásban elbírált igények vitássá nem tehetők.

2. Az osztályvezető az osztályra szignált ügyekben vizsgálja, hogy az egyedüli testületi tagként történő eljárás feltételei fennállnak-e. Ha igen, az osztály tagjai közül kijelöli az egyedül eljáró testületi tagot. Az osztálybármely testületi tagja ilyen tagként kijelölhető. A kijelölést az osztályvezető a kijelölt tag akadályoztatása esetén megváltoztathatja. Az osztályvezető határozathozatal előtt bármikor elrendelheti, hogy az ügyben három-tagú tanács járjon el.
3. Az egyedül eljáró testületi tag a meghallgatáson gondoskodik a jegyzőkönyv vezetéséről, a PBT munkatársai közül jegyzőkönyvvezetőt vehet igénybe. Egyebekben eljárására a működési rend szabályai értelemszerűen és megfelelően irányadók. Az egyedül eljáró testületi tagot az eljárás lefolytatása során mindazon jogok megilletik és kötelezettségek terhelik, amelyek az eljáró tanácsot megilletik és terhelik.

6. ÖSSZEFÉRHETETLENSÉG, 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 összeférhetetlenség).
2. Nem jelölhető ki olyan tanács tagja az eljáró tanács tagjává, akitől az adott ügy részrehajlásmentes megítélése és/vagy tárgyilagos elintézése egyéb okból nem várható el (elfogultság). Elfogultságot jelent, ha a tanács tagja a pénzügyi szolgáltatónál egyedi elbírálás alapján a nyilvánosan meghirdetettől jelentős mértékben eltérő kondíciók mellett vett vagy vesz igénybe bármilyen szolgáltatást.
3. Amennyiben a hozzátartozói összeférhetetlenség vagy az elfogultság fennállta ellenére kijelölés történne, annak észlelésétől számított 1 munkanapon belül az érintett tag köteles ezt írásban, az osztályvezetővel és a PBT elnökével közölni, az osztályvezető pedig köteles haladéktalanul gondoskodni annak azonnali megszüntetéséről.
4. Az eljáró tanács tagja ellen a felek bármelyike kizárási kérelmet terjeszthet elő, ha olyan körülményt tud igazolni, amely kétséget ébreszt a tag függetlensége vagy pártatlansága tekintetében. Az indokolással ellátott írásbeli kizárási kérelmet attól a naptól számított 3 munkanapon belül kell előterjeszteni, amikor a fél az eljáró tanács összetételéről tudomást szerzett. A kizárási kérelemről a PBT elnöke dönt az érintett testületi tag illetékes osztályvezetőjének jelenlétében történő meghallgatását követően. Ha a kizárási kérelem alapos, a PBT elnöke felkéri az osztályvezetőt, hogy az ügyben másik tanács tagot jelöljön ki. Az új tanács tag kijelöléséről a feleket az eljáró tanács elnöke írásban értesíti.

5. Az eljáró tanács azon tagja, aki a személyére vonatkozó kizárási okot maga jelentette be, bejelentésének elintézéséig a pénzügyi fogyasztói jogvita elbírálásában nem járhat el. Egyéb esetben az érintett tanács tag továbbra is eljárhat, de a bejelentés elintézéséig az érdemi határozat meghozatalában nem vehet részt.
6. A PBT elnöke, tagjai és a hivatal munkatársai nem nyújthatnak be kérelmet a PBT-hez, a pénzügyi szolgáltatóval szembeni szerződéses jogvitákat lehetőség szerint magával a szolgáltatóval, ha ez eredménytelen, egyéb törvényes úton rendezheti.

7. A KÉRELMEK ELŐTERJESZTÉSE, VIZSGÁLATA ÉS A VÁLASZIRAT

1. Az általános békéltetési eljárásra irányuló kérelmet az 1. sz. melléklet a) szerinti 150. formanyomtatványon kell, a méltányossági kérelmet az 1. sz. melléklet b) szerinti 180. formanyomtatványon lehet előterjeszteni az alábbi módon:
- írásban papír alapon postai úton, kormányablakon vagy az MNB Ügyfélszolgálatán keresztül;
 - elektronikus formában a Pénzügyi Békéltető Testület honlapján elérhető PBT Online ügyintézés alkalmazáson vagy Ügyfélkapun (www.mo.hu) keresztül.

Az online úton megkötött szerződések esetében (13. pont) az OVR rendelet szerinti online vitarendezési platformon keresztül előterjeszthető a kérelem.

A határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogviták esetén (11. pont) a FIN-NET kapcsolatfelvételi űrlap írásban papír alapon postai úton, kormányablakon vagy az MNB Ügyfélszolgálatán keresztül nyújtható be, illetve elektronikus formában a Pénzügyi Békéltető Testület honlapján elérhető PBT Online ügyintézés alkalmazáson keresztül.

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, ilyen 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 nyilatkozat és a kérelmező azon nyilatkozatát fogadja, mely által hozzájárul az eljárás írásban történő további lefolytatásához vagy ehhez nem járul hozzá és tudomásul veszi az eljárás szünetelését.

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

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

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

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

- a 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 közvetítői 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 kérelem nyomtatványon nyújtotta be, továbbá a kérelem mellékleteit papír alapon felhívásra sem csatolta.

4. Az eljárási határidők a hiánytalan kérelem beérkezésének napjától számítanak. Ha elutasításra nem kerül sor, az eljáró tanács elnöke a meghallgatás kitűzött időpontjáról, helyéről vagy a meghallgatás mellőzésének kezdeményezéséről, azaz írásbeli eljárás lefolytatására tett javaslatáról a feleket a kérelem másolatának egyidejű megküldésével időben és írásban értesíti. Ha az eljárás írásbeli lefolytatására nem tesz javaslatot, az értesítésben az eljárás megindulásától számított 75 napon belüli meghallgatási időpontot tűz. A meghallgatás időpontját úgy határozza meg, hogy a pénzügyi szolgáltatót érintő több meghallgatásra lehetőség szerint azonos napon és egymást követően kerüljön sor. Az értesítésben közölni kell a kijelölt eljáró tanács tagjainak nevét.

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

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

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

Amennyiben a kérelem benyújtását követően a pénzügyi szolgáltató személyében jogutódlás történik, úgy az eljárás – külön panaszeljárás 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 előterjeszhetők.

A méltányossági kérelemnek tartalmaznia kell

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

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

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

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

9. A MEGHALLGATÁS

1. Az eljáró tanácsok meghallgatásait a Magyar Nemzeti Bank 1133 Budapest, Váci utca 76. (Capital Square) épület földszintjén található tárgyaló helyiségeiben tartják. Meghallgatások minden munkanapon vannak, ezek időpontját és pontos helyét egymás között elosztva az osztályvezetők határozzák meg. A meghallgatást az eljáró tanács elnöke vezeti, aki megszabja azoknak a cselekményeknek a sorrendjét, amelyeket a meghallgatáson következnek. A félhez az eljáró tanács tagjain kívül az ellenérdekű fél és annak képviselője is intézhet kérdéseket.
2. Az eljáró tanács elnöke a meghallgatás során bármikor figyelmeztetheti a feleket, ha nem a vitás üggyel összefüggő kérdésfeltevésre vagy tényelődadásra kerül sor. Az ilyen tények, adatok figyelembevételét az eljáró tanács mellőzi.
3. A meghallgatás nem nyilvános, kivéve, ha a meghallgatás nyilvánosságához mindkét fél hozzájárul. Ebben az esetben a meghallgatáson – korlátozott létszámban – hallgatóság részt vehet. A maximum hallgatói létszámot az eljáró tanács elnöke állapíthatja meg.
4. A meghallgatás megnyitásakor az eljáró tanács elnöke – a személyazonosság igazolására alkalmas okirat megtekintésével – megállapítja a megjelent személyek személyazonosságát, valamint meggyőződik a képviseleti jog megfelelő igazolásáról. A személyi adatokat a jegyzőkönyvben az eljáró tanács a meghallgatás elején rögzíti, a személyi okmányokat haladéktalanul visszaadja, a képviseleti jogot igazoló okiratot a jegyzőkönyvhöz csatolja, továbbá mindezeket a jegyzőkönyvben is rögzíti. Ha valamelyik fél a meghallgatáson nem jelent meg, a fél értesítésére vonatkozó tértivevény alapján meg kell állapítani, hogy értesítése szabályszerűen megtörtént-e. Ha igen, a meghallgatást a fél részéről elmulasztottnak kell tekinteni. Ha a meghallgatáson bármelyik fél szabályszerű értesítés ellenére nem jelenik meg vagy nem terjeszti elő bizonyítékait, az eljáró tanács lefolytatja az eljárást és a rendelkezésre álló iratok és adatok alapján dönt.
5. Ha a kérelmező képviselőt hatalmaz meg, a meghatalmazást teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba kell foglalni. Ha a kérelmező és képviselője együtt jelennek meg a meghallgatáson, a meghatalmazás a meghallgatás jegyzőkönyvébe is rögzíthető. Ha a fél nevében megjelent meghatalmazott vagy törvényes képviselő a képviseleti jogát nem igazolja, a fél képviseletét a meghallgatáson nem láthatja el.
6. A megjelent személyek személyazonosságáról, valamint a képviseleti jog igazolásáról való meggyőződés után az eljáró tanács elnöke a meghallgatást megnyitja és figyelmezteti a megjelenteket arra, hogy a meghallgatás rendjét zavaró készülék, így különösen mobiltelefon nem használható. Az eljáró tanács elnöke a feleket tájékoztatja eljárási jogairól,
 - a) a kérelem kiegészítésének szabályairól,
 - b) az egyezség, a kötelezést tartalmazó határozat, valamint az ajánlás jogi természetéről, arról, hogy az egyezség és a kötelezést tartalmazó határozat önként történő teljesítésének elmaradása esetén a kérelmező kérelmére bírósági végrehajtásnak van helye,
 - c) a szolgáltató által tett általános vagy az adott ügyre vonatkozó eseti alávetésről és ennek jogkövetkezményeiről,
 - d) a jogszabályi alávetésről és ha ez az adott ügyben alkalmazandó, ennek jogkövetkezményeiről,
 - e) arról, hogy az eljárás nem érinti az igények bírósági úton való érvényesíthetőségét.
7. Az 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 egyezségekre való törekvése miatt – az új meghallgatás időpontjának egyidejű kitérésével elhalasztható. Az eljáró tanács hivatalból és csak fontos okból, az ok megjelölésével halaszthatja el a meghallgatást. A meghallgatás elhalasztása nem befolyásolja a pénzügyi békéltetési eljárás befejezésének törvényi véghatáridejét. Ha a felek a meghallgatás elhalasztását követően egyezséget kötnek egymással és egyúttal hozzájárulnak az eljárás írásbeli lefolytatásához, folytatólagos meghallgatás megtartására nem kerül sor.
12. Ha a meghallgatás során a felek további nyilatkozatot nem tesznek és az eljáró tanács tagjainak sincs több kérdésük, az eljáró tanács elnöke – a felek erre történő figyelmeztetését követően – a meghallgatást 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 (anyja neve, születési helye és ideje, a személyazonosító okmányának száma), lakóhelyét (tartózkodási helyét), a pénzügyi szolgáltató székhelyét,
- b) az eljárási jogokra és kötelezettségekre vonatkozó tájékoztatás megtörténtét, illetve az elhangzott figyelemfelhívásokat,
- c) az egyezségkötés megkísérlését,
- d) egyezségkötés esetén annak rögzítését,
- e) a felek nyilatkozatait röviden,
- f) az eljáró tanács elnökének a meghallgatás vezetésével kapcsolatos nyilatkozatait, figyelmeztetéseit,
- g) az eljáró tanács tagjainak kérdéseire adott válaszokat,
- h) a meghozott határozat vagy az ajánlás kihirdetésére, valamint kézbesítésére vonatkozó tényeket,
- i) egyéb, az ügy és/vagy a meghallgatás szempontjából lényeges körülményt, adatot, információt.

Az ajánláson és a kötelezésen kívül az eljáró tanács bármely határozata jegyzőkönyvbe is foglalható.

Az eljáró tanács tagjai vagy a felek a nyilatkozat megtételekor kérhetik, hogy bizonyos nyilatkozataik szó szerint kerüljenek a jegyzőkönyvbe. A meghallgatás befejezését megelőzően a felek megtekinthetik az elkészült jegyzőkönyvet és egy alkalommal a saját nyilatkozataikra észrevételt tehetnek, arra kijavítást és kiegészítést kérhetnek.

A kiegészítési kérelmet az eljáró tanács elnöke elutasíthatja, ha az az elhangzottakhoz képest jelentős újdonságot vagy lényegesen eltérő információt nem tartalmaz. A véglegesített jegyzőkönyvre a jegyzőkönyvet vezető 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 15. fejezetben meghatározott címre.

10. A REND FENNTARTÁSA ÉS AZ ELJÁRÁS IDŐTARTAMA

1. A meghallgatások rendjének fenntartásáról az eljáró tanácsok elnökei kötelesek gondoskodni. A meghallgatás rendjét megzavaró felet az eljáró tanács elnöke figyelmezteti arra, hogy magatartása akadályozza a meghallgatás megtartását, ezért, ha a meghallgatás befejezése válik szükségessé, az eljáró tanács a rendelkezésre álló adatok alapján dönt. Döntése során figyelembe veszi, hogy melyik fél magatartása miatt nem volt megtartható a meghallgatás. Súlyos rendzavarás esetén az eljáró tanács tagjai azonnal értesítik a biztonsági munkatársakat, szükség esetén a rendőrséget.
2. Az eljáró tanácsnak az eljárást annak megindulását követő 90 napon belül be kell fejeznie, az ügyet határozattal le kell zárnia. Amennyiben ez indokolt, az eljáró tanács elnöke e határidő lejártát megelőzően, írásbeli kérelemmel fordulhat a PBT elnökéhez annak érdekében, hogy a törvényes lehetőségével élve az eljárási határidő meghosszabbítását engedélyezze. Ha a PBT elnöke a kérelemnek helyt ad, az eljárást úgymint egy alkalommal 30 nappal meghosszabbíthatja.

11. A HATÁRON ÁTNYÚLÓ PÉNZÜGYI FOGYASZTÓI JOGVITÁK ELTÉRŐ SZABÁLYAI

1. A pénzügyi szolgáltatási tevékenységgel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogviták esetén a jelen eljárási rendben foglalt szabályokat az ebben a fejezetben foglalt eltérésekkel kell alkalmazni. Határon átnyúló jogvita az, mely esetében az érintett fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye Magyarországon, a pénzügyi szolgáltató székhelye, telephelye, letelepedési helye más EGT tagállam vagy fordítva.
2. A pénzügyi szolgáltatási tevékenységgel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvitában az eljárás megindításának további feltétele, hogy a pénzügyi szolgáltató az adott jogvitában a PBT eljárásának alávesse magát és ezzel annak döntését magára nézve kötelezőnek ismerje el. Alávetés hiányában az eljáró tanács
 - a) tájékoztatja a kérelmezőt a jogvita tekintetében az eljárásra hatáskörrel és illetékességgel rendelkező, a FIN-Net-ben részt vevő más EGT állambeli alternatív vitarendezési fórumról,
 - b) információt ad az e fórum eljárására vonatkozó sajátos szabályokról, így különösen a szolgáltatással való előzetes egyeztetés szükségességéről és az adott esetben az eljárás megindítására előírt határidőkről,
 - c) a kérelmezőnek a FIN-Net-ben használt formanyomtatványon rögzített kérelmét – a kérelmező kérésére – továbbítja az eljárásra hatáskörrel és illetékességgel rendelkező más EGT állambeli alternatív vitarendezési fórumhoz.
3. Az eljáró tanács az eljárást minden esetben írásban folytatja le, de a körülmények mérlegelése alapján kezdeményezheti meghallgatás tartását is. A meghallgatás tartásához mindkét fél hozzájárulását be kell szerezni. Az eljáró tanács elnöke a meghallgatásos eljárásban az értesítésre vonatkozó szabályokat alkalmazza azzal, hogy a meghallgatás tartásának kezdeményezése esetén az értesítésben a hozzájárulás szükségességére külön fel kell hívnia a felek figyelmét. Írásbeli eljárás esetén az értesítésben a meghallgatás időpontja helyett a felekkel az eljárás megindításáról való tájékoztatást kell közölni. Ha az eljáró tanács elnöke az eljárást írásban folytatja le, az eljáró tanács a kérelem megalapozottságának megállapítása érdekében a felektől határidő tűzésével írásbeli tájékoztatást vagy dokumentum rendelkezésre bocsátását kérheti. A felek nyilatkozatait, álláspontját az ellenérdekű féllel közölni kell és lehetőséget kell adni számára álláspontja

kifejtésére. Ha az eljáró tanács elnöke az eljárást írásban folytatja le, az eljáró tanács határozatát annak meghozatalát követően haladéktalanul kézbesíteni kell a felek részére.

4. Az eljárás nyelve az angol. Az eljáró tanács határozatát is ezen a nyelven hozza meg, kivéve, ha a kérelmező kéri, hogy a jogvitával érintett szerződés és/vagy az érintett szolgáltató és 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 melléleteket vagy felhívásra nem nyilatkozik és ezen körülmény az eljáró tanács megítélése szerint az eljárás lefolytatását, az ügy érdemi elbírálását nem teszi lehetővé.
5. Egy elszámolási ügyben több kérelmező is lehet. Amennyiben a vitatott elszámolás alapjául szolgáló szerződésben egynél több hitelfelvevő kötelezett szerepel, a kérelmet az elszámolás címzettje és a címzettként nem szereplő, de az elszámolás vitatására jogosult egyszerre vagy külön-külön is előterjesztheti.
 - a) Amennyiben bármely elszámolás vitatására jogosult eltérő időpontban nyújt be kérelmet és indít eljárást, a korábban indított, folyamatban lévő eljárást az eljáró tanács a később indult eljárással egyesíti és a továbbiakban az eljárási határidőket az egyesítés időpontjának alapulvételével számolja.
 - b) Amennyiben bármely elszámolás vitatására jogosult olyan elszámolási ügyben nyújt be panaszt a pénzügyi szolgáltatóhoz, amely miatt a Testület eljárása folyamatban van és erről a Testületet értesíti vagy ezen tény az eljáró tanács tudomására jut, akkor az ezen elszámolással érintett folyamatban lévő ügy(ek)et az eljáró tanács felfüggeszti. A felfüggesztés időtartama az eljárási határidőbe nem számít bele. Amennyiben a felfüggesztés törvényi feltételei már nem állnak fenn, az eljáró tanács folytatja az eljárást.
6. A felek az eljárásban hatásköri kifogást nem terjeszthetnek elő.
7. Az eljáró tanács elutasítja a kérelmet és az eljárást megszünteti, ha
 - a) az ügy nem tartozik az 1. pontban megjelölt jogszabályok hatálya alá,
 - b) kérelem benyújtását nem előzte meg a kérelmező kezdeményezésére panaszának kivizsgálása az érintett szolgáltatónál,

- c) panasz elutasítására nem került sor a törvényben megállapított határidőben,
 - d) kérelem elkésett,
 - e) a kérelmező a hiánypótlást nem teljesítette,
 - f) kérelem a hiánypótlást követően sem bírálható el,
 - g) a kérelmező a kérelmet visszavonja,
 - h) a kérelmező és a pénzügyi szolgáltató együttesen kéri az eljárás megszüntetését,
 - i) a kérelem megalapozatlan,
 - j) forintosítás mellőzésére irányuló kérelem esetén az adóstársak bevonása sikertelen
 - k) bármely kérelmező ugyanazon ok miatt nyújt be kérelmet, amely okkal kapcsolatban a Testület már döntést hozott ugyanazon elszámolással kapcsolatban,
 - l) a pénzügyi szolgáltató új elszámolást készített, amellyel szemben önálló jogorvoslatnak van helye
8. Az eljáró tanács a kérelmet és mellékleteit másolatban vagy elektronikus úton, szükség szerint a meghallgatásról szóló értesítéssel együtt megküldi a pénzügyi szolgáltatóknak azzal, hogy válaszirátát 15 napon belül terjessze elő és közvetlenül a kérelmezőnek is küldje meg. A pénzügyi szolgáltatót felszólítja továbbá, hogy nyilatkozzon a kérelmező igényének jogosságáról és elektronikus adathordozón a megjelölt formátumban és módon küldje meg a fogyasztóval közölt elszámolást, forintosításra vonatkozó tájékoztatást és az annak alapjául szolgáló adatokat, illetve egyezségi ajánlata esetén azt részletesen közölje.
9. Az eljárás során keletkező iratokat – amennyiben az érintett fél ehhez hozzájárul – az eljáró tanács elektronikus vagy más egyéb úton is megküldheti. A gyorsabb ügyintézés érdekében a pénzügyi szolgáltatók valamennyi kérelmezőjük vonatkozásában jogosultak kérni a postai úttól eltérő kézbesítést a Testület hozzájárulásával.
10. A kérelmeket a Testület háromtagú tanácsban és írásbeli eljárásban bírálja el, de az eljáró tanács döntése szerint meghallgatást tarthat. Az eljáró tanács kijelölése az ügy érdemi elbírálása előtt megtörténik.
11. Írásbeli az eljárás abban az esetben, ha az eljáró tanács az ügyben meghallgatást nem tart. Az írásbeli eljárás szabályai a meghallgatás tartásával folytatott eljárás szabályaival egyeznek meg az alábbi eltérésekkel:
- a) az eljáró tanács írásban tájékoztatja a feleket az eljárás megindulásáról,
 - b) a döntést megelőzően az eljáró tanács
 - i) legalább 8 napos határidő tűzésével felhívja az érintett felet, hogy tegyék meg érdemi nyilatkozataikat, ellenkező esetben az ügyben határozatot hoz; és/vagy
 - ii) közli a határozathozatal legkésőbbi időpontját; a felhívásban vagy a közlésben megjelölt határidőn túl érdemi nyilatkozat nem terjeszthető elő.
12. Ha az eljáró tanács meghallgatást tart, a meghallgatás időpontját az eljárás megindulásától számított 75 napon belüli időpontra tűzi ki, a felek annak módosítását nem kérhetik. Amennyiben a kitűzött határnapot megelőzően a felek között egyezség születik és az erről szóló aláírt okiratot a pénzügyi szolgáltató az eljáró tanács részére megküldi, az eljáró tanács az írásbeli egyezség kézhezvételét követő 15 napon belül az egyezséget jóváhagyja, amennyiben az megfelel a jogszabályoknak, és a meghallgatást mellőzi.
13. Az eljáró tanács csak egy meghallgatást tart. A meghallgatás nem nyilvános, az eljáró tanács a felek és a felek képviselőin kívül más személyeknek a tárgyaló teremben történő tartózkodását megtilthatja. Az eljáró tanács jogosult a meghallgatáson halk tanácskozással – a felek jelenlétében – döntést hozni. A meghallgatáson kép- vagy hangfelvétel nem készíthető.
14. A meghallgatásról írásbeli jegyzőkönyv készül, egyéb rögzítő eszköz használatát az eljáró tanács elnöke engedélyezheti. A jegyzőkönyvet az eljáró tanács egy tagja készíti és írja alá. A jegyzőkönyv az alábbiakat rögzíti:
- a) a felek és képviselőik nevét, kérelmező személyazonosító adatait (születési helye és ideje, személyazonosító okmányának száma), lakóhelyét (tartózkodási helyét), a pénzügyi szolgáltató székhelyét,
 - b) az eljárási jogokra és kötelezettségekre vonatkozó tájékoztatás megtörténtét, az elhangzott figyelemfelhívásokat,
 - c) az egyezségkötés megkísérlését, egyezségkötés esetén annak rögzítését,

- d) a felek nyilatkozatait egy-egy mondatban,
- e) az eljáró tanács elnökének a meghallgatás vezetésével kapcsolatos nyilatkozatait, figyelmeztetéseit,
- f) a meghozott határozat kézbesítésére vonatkozó tényeket.

A meghallgatás befejezését megelőzően a jegyzőkönyvet vezető tanács tag ismerteti az elkészült jegyzőkönyvet és a felek arra észrevételt tehetnek. A véglegesített jegyzőkönyvre rávezeti az iktatószámot. A jegyzőkönyv kézbesítése vagy a meghallgatáson az eredeti okirat felek részére történő átadással, vagy postai úton és papíralapon, vagy elektronikus úton és formában történhet. Az eljáró tanács határozatát a meghallgatási jegyzőkönyvbe is belefoglalhatja, ebben az esetben a jegyzőkönyvet valamennyi tanács tag aláírja.

15. Az eljáró tanács az ügyben egyezséget hagy jóvá vagy kötelezést tartalmazó határozatot hoz, vagy a kérelmet elutasítja és az eljárást megszünteti. A kötelezést tartalmazó határozat a pénzügyi szolgáltatót akkor is kötelezi, ha sem általános, sem eseti alávetési nyilatkozatot nem tett.
16. A kötelezésről rendelkező határozatnak tartalmaznia kell:
 - a) a kérelmező nevét, lakóhelyét vagy levelezési címét, születési helyét, idejét,
 - b) a kérelmező által kezdeményezett jogvitával érintett pénzügyi szolgáltató nevét, székhelyét,
 - c) a jogvita rövid összefoglalását vagy utalást a kérelem és a válaszirat tartalmára,
 - d) az eljáró tanács döntését,
 - e) az alkalmazott jogszabályok megjelölését,
 - f) a jogorvoslat lehetőségéről szóló tájékoztatást,
 - g) az írásba foglalás időpontját.
17. A Testület eljárása ingyenes, az eljárással kapcsolatban esetlegesen felmerült fogyasztói költségek megtérítésére nincs mód, ilyen irányú kérelem nem terjeszthető elő.
18. A Testület a kötelezést tartalmazó határozatait nem hozza nyilvánosságra.
19. A Testület döntése ellen bármely fél jogorvoslatot kezdeményezhet. Az e célból indított bírósági nem peres eljárás lefolytatása iránti kérelmet közvetlenül a Testülethez kell benyújtani, de az ügyben érintett fogyasztó lakóhelye szerint illetékes törvényszék székhelyén működő járásbíróságnak, Budapesten lakóhellyel rendelkező fogyasztó esetében a Pesti Központi Kerületi Bíróságnak kell címezni. A hivatal a kérelmet az ügy irataival együtt terjeszti fel az illetékes bírósághoz.

13. ELJÁRÁS AZ ONLINE PÉNZÜGYI FOGYASZTÓI JOGVITÁKKAL KAPCSOLATOS ÜGYEKBE

1. Amennyiben a Pénzügyi Békéltető Testület beleegyezett, hogy az online vitarendezési platformon keresztül továbbított jogvita kapcsán alternatív vitarendezési eljárást folytat, az online pénzügyi szolgáltatási tevékenységgel összefüggő fogyasztói jogviták esetén a jelen működési rendben foglalt szabályokat az ebben a fejezetben foglalt eltérésekkel kell alkalmazni. Amennyiben a Testület nem egyezik bele a jogvita online vitarendezési platformon keresztül történő rendezésébe, abban az esetben a meghallgatásos eljárás szabályait kell alkalmazni.
2. Az online vitarendezési eljárás írásban zajlik az erre a célra rendszeresített platformon keresztül, az eljárás megindításáról a tanács értesítést küld a felek részére. Nem kerül sor meghallgatás tartására, kivéve, ha azt bármelyik fél kéri és ahhoz a másik fél hozzájárul, vagy eljáró tanács a körülmények mérlegelése folytán meghallgatás tartását kezdeményezi és ahhoz mindkét fél hozzájárul. Amennyiben meghallgatás tartására kerül sor, úgy az eljárás az erre irányuló kérelem beérkezését követően az általános szabályok szerint folytatódik.
3. Az eljáró tanács a kérelem megalapozottságának megállapítása érdekében a felektől – határidő tűzésével – írásbeli tájékoztatást vagy dokumentum rendelkezésre bocsátását kérheti. A felek nyilatkozatait, álláspontját az ellenérdekű féllel

közölni kell és lehetőséget kell adni számára álláspontja kifejtésére. Az eljáró tanács az online vitarendezési platformon keresztül megküldött dokumentumok átvételéről igazolás küldését kérheti a felektől.

4. Az eljáró tanács a jogorvoslattal megtámadható határozatát haladéktalanul postai úton is kézbesíteti a felek részére, a jogorvoslatra nyitva álló határidők a postai kézbesítéstől számítódnak.
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 összegzést 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 közlésezi.”

16. ELÉRHETŐSÉGEK

A Testület elérhető:

Saját honlapján: www.mnb.hu/bekeltetes

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

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

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

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

E-mailben: ugyfelszolgalat@mnb.hu

Elektronikus úton ügyfélkapun keresztül: www.magyarorszag.hu és www.mo.hu oldalon

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


A kérelmek benyújthatók:

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

A Testület a **pénzügyi szolgáltatókkal** az MNB elektronikus 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										
Erkeztesés helye		<p>E nyomtatványt letöltheti a www.penzugyibekeltetotestulet.hu 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 https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/tanacsado-irodak 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 (www.magyarorszag.hu).</p>										
<p>1A. KÉRELMEZŐ adatai: (Kérelmező az lehet, aki FOGYASZTÓNAK minősül, vagyis az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.)</p>												
1A.1	Kérelmező neve:											
1A.2	Lakcíme vagy levelezési címe:											
1A.3	Születésének időpontja:	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25px;">□</td><td style="width: 25px;">□</td><td style="width: 25px;">□</td><td style="width: 25px;">□</td> <td style="width: 25px;">□</td><td style="width: 25px;">□</td><td style="width: 25px;">□</td><td style="width: 25px;">□</td> </tr> </table>			□	□	□	□	□	□	□	□
□	□	□	□	□	□	□	□					
1A.4	Telefonszáma:											
1A.5	Kérelmezői minősége: Kérjük jelölje X-szel, hogy Ön	<input type="checkbox"/> adós <input type="checkbox"/> biztosítási szerződésnél szerződő <input type="checkbox"/> egyéb (kérjük szíveskedjen leírni)	<input type="checkbox"/> készfizető kezes <input type="checkbox"/> biztosított	<input type="checkbox"/> zálogkötelezett <input type="checkbox"/> kedvezményezett	<input type="checkbox"/> örökös <input type="checkbox"/> pénztártag							
<p>1B. TOVÁBBI KÉRELMEZŐ adatai: (Kérelmező az lehet, aki FOGYASZTÓNAK minősül, vagyis az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.)</p>												
1B.1	Kérelmező neve:											
1B.2	Lakcíme vagy levelezési címe:											
1B.3	Születésének időpontja:	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25px;">□</td><td style="width: 25px;">□</td><td style="width: 25px;">□</td><td style="width: 25px;">□</td> <td style="width: 25px;">□</td><td style="width: 25px;">□</td><td style="width: 25px;">□</td><td style="width: 25px;">□</td> </tr> </table>			□	□	□	□	□	□	□	□
□	□	□	□	□	□	□	□					
1B.4	Telefonszáma:											
1B.5	Kérelmezői minősége: Kérjük jelölje X-szel, hogy Ön	<input type="checkbox"/> adós <input type="checkbox"/> biztosítási szerződésnél szerződő <input type="checkbox"/> egyéb (kérjük szíveskedjen leírni)	<input type="checkbox"/> készfizető kezes <input type="checkbox"/> biztosított	<input type="checkbox"/> zálogkötelezett <input type="checkbox"/> kedvezményezett	<input type="checkbox"/> örökös <input type="checkbox"/> pénztártag							

150-A	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.

2.1	Meghatalmazott neve:	
2.2	Lakcíme vagy levelezési címe:	
2.3	Telefonszáma:	

3. PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓ adatai:

3.1	Pénzügyi szolgáltató neve:	
3.2	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.)

3.3	További pénzügyi szolgáltató neve:	
3.4	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.

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

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

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

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

6.2 A kérellem okának részletes bemutatása:

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

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

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

A kérelem okának részletes bemutatása (6.2 pont folytatása):

150-C	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 panasz/méltányossági kérelem	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.1.2	A pénzügyi intézmény levele a panasz/méltányossági kérelem elutasításáról	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 meghatalmazás nyomtatvány eredeti példánya , 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 fizetési meghagyásos-, peres-, és végrehajtási eljárással kapcsolatos iratok	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.2.4	A kérelmet alátámasztó további iratok: (Kérjük, sorolja fel a mellékelt további iratokat.)	

150-D	Az A1. pont szerinti kérelmező neve: _____	Születési időpontja: □□□□ □□ □□

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

Kelt, , év hó napján

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


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

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

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

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

1. számú melléklet b)

	<h2>180. MÉLTÁNYOSSÁGI KÉRELEM</h2> <p>Méltányossági ügy: olyan ügy, melyben a kérelmező 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, 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
	ÜGYSZÁM:	
Benyújtandó 1 példányban a Pénzügyi Békéltető Testülethez		
Érkeztetés helye	<p>E nyomtatványt letöltheti a www.penzugyibekeltetotestulet.hu 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 https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/tanacsado-irodak 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>	

1. 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:		1A.4	Telefonszáma:		
1A.5	Kérelmezői minősége: Kérjük jelölje X-szel, hogy Ön	<input type="checkbox"/> adós	<input type="checkbox"/> készfizető kezes	<input type="checkbox"/> zálogkötelezett	<input type="checkbox"/> örökös	<input type="checkbox"/> biztosított
		<input type="checkbox"/> károsult				
		<input type="checkbox"/> egyéb:				

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

2. A MEGHATALMAZOTT adatai: (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:					

3. PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓ adatai: (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:					

180-A	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 NEM 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 nem válaszolt , és annak átvételétől számított 30 nap már eltelt.	<input type="checkbox"/> igen
4.4	Mikor vette kézhez a pénzügyi szolgáltató válaszelevelét, amely a méltányossági kérelmének elutasítását tartalmazza?	év hó napján

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

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

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

180-B	Az 1A. pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:
6. A KÉRELEM MELLÉKLETEI:		
Az eljárás megindításának feltétele , 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 felsorolni , milyen további okiratokat csatol.		
Mellékelet:		
6.1	A pénzügyi intézményhez Ön által benyújtott méltányossági kérelem	mellékelem: <input type="checkbox"/>
6.2	A pénzügyi intézmény levele a méltányossági kérelem elutasításáról	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 meghatalmazás nyomtatvány eredeti példánya (a kérelem 2. pontja esetén)	mellékelem: <input type="checkbox"/>
6.5	A méltányossági kérelemmel érintett pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó jogviszonyt alátámasztó irat (pl.: szerződés, engedélyezési értesítés, fizetési felszólítás)	mellékelem: <input type="checkbox"/>
6.6	A kérelmet alátámasztó további iratok: <i>(Kérjük, sorolja fel a mellékelte további iratokat.)</i>	

7. ALÁÍRÁS			
Kelt	év	hó	napján
.....		
1A. pont szerinti Kérelmező aláírása*		1B. pont szerinti Kérelmező aláírása*	
<p><i>*Tudomásul veszem, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület a jelen kérelem alapján indult eljárásban, a kérelmemben megadott személyes adataimat – ennek körében esetlegesen megadott különleges adataimat – az eljárás lefolytatásához szükséges mértékben, a szükséges ideig kezeli, azokat harmadik személynek törvényi kötelezettség esetén átadhatja.</i></p> <p><i>Aláírásommal hozzájárulásumat adom, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület a jelen kérelem alapján indult eljárásban a személyes adataimom túl megadott esetleges különleges adataimat is az eljárás lefolytatásához szükséges mértékben, a szükséges ideig kezelje, azokat harmadik személynek törvényi kötelezettség esetén átadja.</i></p> <p><i>Tudomásul veszem továbbá, hogy amennyiben az érintett megítélése szerint az adatkezelés nem felelt meg a jogszabályi követelményeknek kezdeményezheti a Magyar Nemzeti Bank 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 (KAŰ) 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 KAŰ-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 https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/tanacsado-irodak oldalon találja meg.</p> <p style="text-align: center;"><i>Benyújtandó a Pénzügyi Békéltető Testülethez, a Központi Azonosítási Ügynök (KAŰ) használatával végrehajtott azonosítást követően</i></p>

1. AZONOSÍTÁSI adatok:	
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)	_____ - ____ / ____
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)

2. BEADVÁNY:	
2.1. Beadvány szövegesen:	
Kérjük jelölje X-szel, ha a 2.1. pontot a 200-A/1 pótlapon folytatja: <input type="checkbox"/> igen	
2.2. Beadvány mellékletei:	Kérjük, hogy lehetőség szerint pdf formátumban csatolja.

200-A/1	PÓTLAP A 2.1. PONTHOZ 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></tr></table>							

Beadvány szövegesen: (2.1. pont folytatása):

--

2. számú melléklet

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

MEGHATALMAZÁS

Alulírott:

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

ezúton meghatalmazom:

Meghatalmazott neve:	
Lakcíme:	
Születés ideje:	Születési helye:

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

Pénzügyi szolgáltató neve:	
Pénzügyi szolgáltató címe:	

közötti méltányossági ügyben.

A meghatalmazás visszavonásig érvényes és kizárólag a fenti ügyre vonatkozik.

Kelt,

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

Előttük, mint tanúk előtt:

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

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

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

3. számú melléklet

FIN-NET kapcsolatfelvételi űrlap több tagállamot érintő panaszok bejelentéséhez

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

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

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

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

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

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

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


FIN-NET
**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.



FIN-NET

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

[Other linguistic versions are available here](#)

Information about you	
The country you live in	
Your surname	
Your name(s)	
Your nationality	
Your full address	
Your daytime telephone number	
Your e-mail address	
Information about the financial services provider	
Its full name	
Type of business (e.g. bank, insurer)	
The full address of the office you dealt with	
The telephone number, fax number and e-mail address of that office (optional)	
The country that the office is in	
Information about your complaint	
Brief summary of what the complaint is about	
Date of the facts that generated the dispute	
Reference of the contract, e.g. number of insurance policy (if possible, please attach a copy of the contract)	
Date you complained to the provider (if possible, please attach a copy of your message to the provider)	
Date of provider's last response (if possible, please attach a copy of the response)	
Have you filed any other procedure (court, arbitration board...) about the same facts?	

4. számú melléklet

EGYÜTTMŰKÖDŐ PARTNEREK

Kormányablakok

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

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

Pénzügyi Navigátor Tanácsadói Irodahálózat

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

5. számú melléklet

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

(2013. május 21.)

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

AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS AZ EURÓPAI UNIÓ TANÁCSA,

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

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

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

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

az online vitarendezési kapcsolattartó pontok teljes mértékben kiaknázhatják azokat a tapasztalatokat, amelyek az Európai Fogyasztói Központok Hálózatának saját országukban 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 vonatkozni 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 kinyilvánította véleményét

(10) ELFOGADTA EZT A RENDELETET:

I. FEJEZET

ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1. cikk

Tárgy

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

2. cikk

Hatály

- (1) Ez a rendelet az Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók és az Unióban letelepedett kereskedők közötti, online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekből eredő kötelezettségekkel kapcsolatban felmerülő jogviták bírósági eljárásán kívüli rendezésére alkalmazandó, amelynek során a jogvita rendezésére a 2013/11/EU irányelv 20. cikkének

(2) bekezdése szerint jegyzékbe vett alternatív vitarendezési fórum közreműködésével és egy európai online vitarendezési platformon keresztül kerül sor.

- (2) Ez a rendelet alkalmazandó az (1) bekezdésben említett olyan jogviták bírósági 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 közzétevésekor tájékoztatniuk kell a Bizottságot, hogy mely alternatív vitarendezési fórumok foglalkoznak az ilyen jogvitákkal.
- (4) E rendeletnek az e cikk (1) bekezdésében említettek szerinti, olyan jogvitákra való alkalmazása, amelyet valamely kereskedő indít egy fogyasztóval szemben, nem kötelezi a tagállamokat annak biztosítására, hogy az alternatív vitarendezési fórumok az ilyen jogviták bírósági 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 árut vagy szolgáltatásokat;
- f) „online piac”: a belső piacon az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások, különösen az elektronikus kereskedelem, egyes jogi vonatkozásairól szóló, 2000. június 8-i 2000/31/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv (11) (Elektronikus kereskedelemről szóló irányelv) 2. cikkének b) pontjában meghatározott szolgáltató, aki olyan szolgáltatást nyújt, amely egy online piac weboldalán keresztül online adásvételi és szolgáltatási szerződések megkötését teszi lehetővé fogyasztók és kereskedők között;
- g) „elektronikus út”: elektronikus berendezés használata adatok olyan feldolgozására (beleértve a digitális tömörítést) és tárolására, amelynek során az adatok továbbítása, átadása és átvétele teljes egészében vezetéken, rádióhullámon, optikai vagy egyéb elektromágneses úton történik;
- h) „alternatív vitarendezési eljárás” (a továbbiakban: alternatív vitarendezési eljárás): az e rendelet 2. cikkében említett jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésére szolgáló eljárás;
- i) „alternatív vitarendezési fórum” (a továbbiakban: alternatív vitarendezési fórum): a 2013/11/EU irányelv 4. cikke (1) bekezdésének h) pontjában meghatározott alternatív vitarendezési fórum;
- j) „panaszos fél”: az a fogyasztó vagy kereskedő, aki panaszt nyújtott be az online vitarendezési platformon keresztül;

- k) „ellenérdekű fél”: az a fogyasztó vagy kereskedő, aki ellen panaszt nyújtottak be az online vitarendezési platformon keresztül;
- l) „hatáskörrel rendelkező hatóság”: a 2013/11/EU irányelv 4. cikke (1) bekezdésének i) pontjában meghatározott hatóság;
- m) „személyes adat”: azonosított vagy azonosítható természetes személyre („adatalany”) vonatkozó bármely információ; az azonosítható személy olyan személy, aki közvetlen vagy közvetett módon azonosítható, mindenekelőtt 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 kiszolgáltatott helyzetben lévő személyeket is („a mindenki számára történő tervezés”).
- (2) Az online vitarendezési platform egyablakos ügyintézési pontként működik azon fogyasztók és kereskedők számára, akik az e rendelet hatálya alá tartozó jogvitáikat bírósági eljáráson kívül kívánják rendezni. Az online vitarendezési platform egy interaktív weboldal, amely elektronikus úton és díjmentesen elérhető az Unió intézményeinek valamennyi hivatalos nyelvén.
- (3) A Bizottság az online vitarendezési platformot adott esetben hozzáférhetővé teszi azokon a honlapjain, amelyeken tájékoztatást nyújtanak az uniós polgároknak és vállalkozásoknak, mindenekelőtt 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 igénybevételéről a felek a 9. cikkel összhangban megállapodtak;
 - 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;
 - biztosítja az érintett felek és az alternatív vitarendezési fórum számára a vitarendezéshez szükséges és az online vitarendezési platformon keresztül továbbított információk fordítását;
 - 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 keresztül 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 találkozóra 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:

a) 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;

b) 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;

c) 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;

d) 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 említettekből válasszon egy vagy több alternatív vitarendezési fórumot;

e) 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) a (3) bekezdés a) pontjában említett információkat;

b) ha a panaszos fél egy fogyasztó, a kereskedő által a (3) bekezdés c) pontjának megfelelően megjelölt alternatív vitarendezési fórumra vagy fórumokra vonatkozó információkat, valamint egy arra vonatkozó felkérést, hogy tíz naptári napon belül állapodjon meg az alternatív vitarendezési fórumról;

c) 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 információkat, 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 igénybevételeéről 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

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

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

2. A KÉRELMEZŐ adatai:		
<p>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.</p>		
2A.1	Kérelmező neve:	
2A.2	Lakcíme vagy levelezési címe:	
2A.3	Születésének időpontja és helye	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> Születési helye:
2A.4	Telefonszáma:	
2A.5	E-mail címe:	
2A.6	Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolásról szóló tájékoztatás eredeti példányának címzettje: igen <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: igen <input type="checkbox"/>
2B.1	Kérelmező neve:	
2B.2	Lakcíme vagy levelezési címe:	
2B.3	Születésének időpontja és helye	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> Születési helye:
2B.4	Telefonszáma:	
2B.5	E-mail címe:	
2B.6	Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolásról szóló tájékoztatás eredeti példányának címzettje: igen <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: igen <input type="checkbox"/>

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

151-01	PÓTLAP TOVÁBBI KÉRELMEZŐK MEGADÁSÁHOZ	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>	□	□	□	□	□	□	□
□	□	□	□	□	□	□	□		

TOVÁBBI KÉRELMEZŐK:									
<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>									
Kérelmező neve:									
Lakcíme vagy levelezési címe:									
Születésének időpontja és helye	<table border="1"> <tr> <td>□</td><td>□</td><td>□</td><td>□</td> <td>□</td><td>□</td> <td>□</td><td>□</td> </tr> </table> Születési helye:	□	□	□	□	□	□	□	□
□	□	□	□	□	□	□	□		
Telefonszáma:									
E-mail címe:									
Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolásról szóló tájékoztatás eredeti példányának címzettje: igen <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: igen <input type="checkbox"/>								
Kérelmezőként magam is kérem az eljárás lefolytatását a kérelemben foglaltaknak megfelelően, és a 11. pontban foglaltakat is tudomásul veszem, elfogadom*:									
Aláírás:									
Kérelmező neve:									
Lakcíme vagy levelezési címe:									
Születésének időpontja és helye	<table border="1"> <tr> <td>□</td><td>□</td><td>□</td><td>□</td> <td>□</td><td>□</td> <td>□</td><td>□</td> </tr> </table> Születési helye:	□	□	□	□	□	□	□	□
□	□	□	□	□	□	□	□		
Telefonszáma:									
E-mail címe:									
Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolásról szóló tájékoztatás eredeti példányának címzettje: igen <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: igen <input type="checkbox"/>								
Kérelmezőként magam is kérem az eljárás lefolytatását a kérelemben foglaltaknak megfelelően, és a 11. pontban foglaltakat is tudomásul veszem, elfogadom*:									
Aláírás:									
Kérelmező neve:									
Lakcíme vagy levelezési címe:									
Születésének időpontja és helye	<table border="1"> <tr> <td>□</td><td>□</td><td>□</td><td>□</td> <td>□</td><td>□</td> <td>□</td><td>□</td> </tr> </table> Születési helye:	□	□	□	□	□	□	□	□
□	□	□	□	□	□	□	□		
Telefonszáma:									
E-mail címe:									
Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolásról szóló tájékoztatás eredeti példányának címzettje: igen <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: igen <input type="checkbox"/>								
Kérelmezőként magam is kérem az eljárás lefolytatását a kérelemben foglaltaknak megfelelően, és a 11.,pontban foglaltakat is tudomásul veszem, elfogadom*:									
Aláírás:									

151-A	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 ELSZÁMOLÁS helytelen adatot, számítási hibát tartalmaz. Ebben az esetben a 151-C lapot kell kitöltenie.	<input type="checkbox"/> igen
5.5	Kérjük jelölje X-el, ha azért nyújtott be panaszt a pénzügyi intézményhez, mert az ELSZÁMOLÁS helytelen adatot, számítási hibát tartalmaz és emellett azt is kifogásolta, hogy a SZERZŐDÉSMÓDOSULÁS -hoz (forintosítás) kapcsolódóan a pénzügyi intézmény nem küldte meg <ul style="list-style-type: none"> - a szerződés módosulásról szóló, valamint az azzal összefüggő dokumentumokat (pl.: törlesztési táblázatot), vagy - a forintban meghatározott követelésre való átváltásról és a tartozás annak megfelelően forintban fennálló összegéről szóló tájékoztatást. Ebben az esetben a 151-C lap mellett a 151-02 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 SZERZŐDÉSMÓDOSULÁS -hoz (forintosítás) kapcsolódóan Ön kifogásolta <ul style="list-style-type: none"> - a forintban kifejezett követelésre való átváltás számítását, - a kamat számítását, - az új törlesztőrészleteket tartalmazó törlesztési táblázatban foglalt adatok és számítások megfelelőségét. Ebben az esetben a 151-D lapot kell kitöltenie.	<input type="checkbox"/> igen

151-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)

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

151-C	A 2A. 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	Helytelen adatot tartalmaz az elszámolás:	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
7.1.2	Számítási hibát tartalmaz az elszámolás:	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem

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

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

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

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

151-C/1	PÓTLAP A 7.2 PONTHOZ 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):

151-D	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

151-D/1	PÓTLAP A 8.2 PONTHOZ 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):

151-E	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 9.1.1-9.1.7, 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 panasz	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.1.2	A pénzügyi intézmény levele a panasz elutasításáról	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.1.3	Az elszámolással érintett szerződés (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	Az akadályoztatását alátámasztó irat(ok), amennyiben kitöltötte a kérelem 6. pontját: (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 elszámoláshoz kapcsolódó információkról kiadott tájékoztató levél (elszámolási értesítő)	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.2.2	A pénzügyi intézménytől kapott elszámolásban szereplő, a 7.2 pontban 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 szerződésmódosuláshoz (forintosítás) kapcsolódó in-formációkat is tartalmazó tájékoztató levél (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 8.2 pontban részletezett helytelen adatot, számí-tási hibát alátámasztó iratok: (Kérjük, sorolja fel a mellékelt iratokat.)	

151-F	A 2A. pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:								
	_____	<table border="1"> <tr> <td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td> <td> </td><td> </td> <td> </td><td> </td> </tr> </table>								

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.	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
--	--

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

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

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

A kitöltött lapok és mellékletek száma

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

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

Kelt, 2015. év hó napján

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

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

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

A további kérelmezők aláírását a 151-01 PÓTLAP tartalmazza.

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

12. SZERZŐDÉSMÓDOSULÁSSAL (FORINTOSÍTÁSSAL) KAPCSOLATOS KÖTELEZETTSÉGEK FENNÁLLÁSÁNAK bemutatása:

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

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

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

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

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

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

12.2 A szerződésmódosulással (forintosítás) kapcsolatos kötelezettség fennállásának indoklása:

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

13. A KÉRELEM 12. pontjához kapcsolódó melléletek:

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

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

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

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


Kelt, 2015. év hó napján

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

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

A további kérelmezők aláírását a 151-01 PÓTLAP tartalmazza.

7. számú melléklet

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

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

További kérelmezőket a 152-01 pótlapon tud megadni. Kérjük jelölje, ha van további kérelmező is: **igen**

152-01	PÓTLAP TOVÁBBI KÉRELMEZŐK MEGADÁSÁHOZ	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>							

TOVÁBBI KÉRELMEZŐK:									
<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>									
Kérelmező neve:	_____								
Lakcíme vagy levelezési címe:	_____								
Születésének időpontja és helye	<table border="1"> <tr> <td> </td><td> </td><td> </td><td> </td> <td> </td><td> </td> <td> </td><td> </td> </tr> </table> Születési helye: _____								
Telefonszáma:	_____								
E-mail címe:	_____								
Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolásról szóló tájékoztatás eredeti példányának címzettje: igen <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: igen <input type="checkbox"/>								
Kérelmezőként magam is kérem az eljárás lefolytatását a kérelemben foglaltaknak megfelelően, és a 10. pontban foglaltakat is tudomásul veszem, elfogadom*: Aláírás:									
Kérelmező neve:	_____								
Lakcíme vagy levelezési címe:	_____								
Születésének időpontja és helye	<table border="1"> <tr> <td> </td><td> </td><td> </td><td> </td> <td> </td><td> </td> <td> </td><td> </td> </tr> </table> Születési helye: _____								
Telefonszáma:	_____								
E-mail címe:	_____								
Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolásról szóló tájékoztatás eredeti példányának címzettje: igen <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: igen <input type="checkbox"/>								
Kérelmezőként magam is kérem az eljárás lefolytatását a kérelemben foglaltaknak megfelelően, és a 10. pontban foglaltakat is tudomásul veszem, elfogadom*: Aláírás:									
Kérelmező neve:	_____								
Lakcíme vagy levelezési címe:	_____								
Születésének időpontja és helye	<table border="1"> <tr> <td> </td><td> </td><td> </td><td> </td> <td> </td><td> </td> <td> </td><td> </td> </tr> </table> Születési helye: _____								
Telefonszáma:	_____								
E-mail címe:	_____								
Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolásról szóló tájékoztatás eredeti példányának címzettje: igen <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: igen <input type="checkbox"/>								
Kérelmezőként magam is kérem az eljárás lefolytatását a kérelemben foglaltaknak megfelelően, és a 10. pontban foglaltakat is tudomásul veszem, elfogadom*: Aláírás:									

152-A	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>							

3. A MEGHATALMAZOTT adatai:	
<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:

4. A PÉNZÜGYI INTÉZMÉNY adatai:	
4.1	Pénzügyi intézmény neve:
4.2	címe:

5. A PÉNZÜGYI INTÉZMÉNYHEZ BENYÚJTOTT, ELKÉSETTNEK MINŐSÍTETT PANASSZAL kapcsolatos adatok:		
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

6. A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ HATÁRIDŐN TÚL BENYÚJTOTT KÉRELEMMEL kapcsolatos adatok:		
<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 30 napon túl kérelmezi a Testület eljárását.</i>		
<i>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.</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 8.1.5 pontban, 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>	

152-B	A 2A. pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:
	_____	□□□□ □□ □□

7. ANNAK IGAZOLÁSA, HOGY PANASZÁT HATÁRIDŐBEN BENYÚJTOTTA A PÉNZÜGYI INTÉZMÉNYHEZ, ILLETVE ANNAK IGAZOLÁSA, HOGY EBBEN AKADÁLYOZVA VOLT:		
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	A panasz határidőben történő benyújtásának bemutatása: <i>Kérjük, hogy mutassa be, 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 8.2 pontban tételesen feltüntetni.</i>	

152-C	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 KÉRELEM MELLÉKLETEI:

A meghatalmazást eredeti példányban, az állításait alátámasztó iratokat másolatban kell mellékelnie a kérelméhez.

A 8.1.1-8.1.4, a 8.2.1-8.2.2 pontok esetén elegendő a nyomtatványon X-el megjelölni, hogy mellékeli az okiratot, míg a 8.1.5 és a 8.2.3 pontoknál kérjük, szíveskedjen felsorolni, milyen további okiratokat csatol.

8.1 A kérelem 1-6. pontjaihoz kapcsolódó melléletek:

8.1.1.	A pénzügyi intézményhez Ön által benyújtott panasz	mellékelem: <input type="checkbox"/>
8.1.2.	A pénzügyi intézmény levele a panasz elutasításáról	mellékelem: <input type="checkbox"/>
8.1.3	A kérelem 1. pontjában megjelölt, elszámolással érintett szerződés	mellékelem: <input type="checkbox"/>
8.1.4	Kitöltött és aláírt meghatalmazás nyomtatvány eredeti példánya, amennyiben Ön kitöltötte a kérelem 3. pontját	mellékelem: <input type="checkbox"/>
8.1.5	A Pénzügyi Békéltető Testülethez a kérelem benyújtásának akadályoztatását alátámasztó irat(ok), amennyiben kitöltötte a kérelem 6. pontját: (Kérjük, sorolja fel a mellékelt iratokat.)	

8.2 A kérelem 7. pontjához kapcsolódó melléletek:

8.2.1	A pénzügyi intézményhez postai úton benyújtott panasz postára adását igazoló feladóvevény	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 7.3 pontot is kitöltötte, az akadályoztatását igazoló iratot is szükséges csatolnia. (Kérjük, sorolja fel a mellékelt iratokat.)	

152-D	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

	153. KÉRELEM ELSZÁMOLÁSI KÖTELEZETTSÉG FENNÁLLÁSÁNAK MEGÁLLAPÍTÁSA TÁRGYÁBAN	vonalkód helye
	<p>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.</p> <p style="text-align: center;"><i>Benyújtandó 1 példányban a Pénzügyi Békéltető Testülethez</i></p>	
ÜGYSZÁM:		
Érkeztetés helye	<p>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)</p>	

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

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

További kérelmezőket a 153-01 pótlapon tud megadni. Kérjük jelölje, ha van további kérelmező is: **igen**

153-01	PÓTLAP TOVÁBBI KÉRELMEZŐK MEGADÁSÁHOZ	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>								

TOVÁBBI KÉRELMEZŐK:										
<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>										
Kérelmező neve:										
Lakcíme vagy levelezési címe:										
Születésének időpontja és helye	<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:									
Telefonszáma:										
E-mail címe:										
Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolásról szóló tájékoztatás eredeti példányának címzettje: igen <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: igen <input type="checkbox"/>									
Kérelmezőként magam is kérem az eljárás lefolytatását a kérelemben foglaltaknak megfelelően, és a 11. pontban foglaltakat is tudomásul veszem, elfogadom*:										
Aláírás:										
Kérelmező neve:										
Lakcíme vagy levelezési címe:										
Születésének időpontja és helye	<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:									
Telefonszáma:										
E-mail címe:										
Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolásról szóló tájékoztatás eredeti példányának címzettje: igen <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: igen <input type="checkbox"/>									
Kérelmezőként magam is kérem az eljárás lefolytatását a kérelemben foglaltaknak megfelelően, és a 11. pontban foglaltakat is tudomásul veszem, elfogadom*:										
Aláírás:										
Kérelmező neve:										
Lakcíme vagy levelezési címe:										
Születésének időpontja és helye	<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:									
Telefonszáma:										
E-mail címe:										
Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolásról szóló tájékoztatás eredeti példányának címzettje: igen <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: igen <input type="checkbox"/>									
Kérelmezőként magam is kérem az eljárás lefolytatását a kérelemben foglaltaknak megfelelően, és a 11. pontban foglaltakat is tudomásul veszem, elfogadom*:										
Aláírás:										

153-A	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>							

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. A 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 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 nem kapott elszámolást . Ebben az esetben a 153-C lapot kell kitöltenie.	<input type="checkbox"/> igen
5.5	Kérjük jelölje X-el, ha azért nyújtott be panaszt a pénzügyi intézményhez, mert az elszámolást megkapta, azt nem vitatja, de <ul style="list-style-type: none"> a) a pénzügyi intézmény nem küldte meg a szerződésmódulásról 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. Ebben az esetben a 153-D lapot 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.

153-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 töltsse ki, ha a kérelmét azért nyújtja be elkésletten a Pénzügyi Békéltető Testülethez, mert a kérelem benyújtásában igazoltan akadályozva volt.

A kérelem akkor minősül elkéslettnak, ha

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

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

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

A 6.2 pontban meg kell jelölnie az akadályoztatás okát, és igazolnia is szükséges, hogy miért nem tudta a kérelmet az előírt határidőn belül benyújtani. Kérjük, hogy amennyiben kitölti ezt a pontot, akkor a **9.1.12 pontban**, a csatolt mellékletek között szíveskedjék feltüntetni az akadályoztatást igazoló iratot. (pl.: orvosi igazolás)

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

153-C	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"/>

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

153-C/1	PÓTLAP A 7.2 PONTHOZ 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):

153-D	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

153-D/1	PÓTLAP A 8.2 PONTHOZ 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):

153-E	A 2A. pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:
	_____	□□□□ □□ □□

9. A KÉRELEM MELLÉKLETEI:

A meghatalmazást eredeti példányban, az állításait alátámasztó iratokat másolatban mellékelnie kell a kérelméhez.

A 9.1.1-9.1.11 és a 9.3.1-9.3.4 pontok esetén elegendő a nyomtatványon X-el megjelölni, hogy mellékeli az okiratot, míg a 9.1.12, a 9.2.1 és a 9.3.5 pontoknál kérjük, szíveskedjen felsorolni, milyen további okiratokat csatol.

9.1 A kérelem 1.-6. pontjaihoz kapcsolódó melléletek:

9.1.1	A pénzügyi intézményhez Ön által benyújtott panasz	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.1.2	A pénzügyi intézmény levele a panasz elutasításáról	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 meghatalmazás nyomtatvány, amennyiben Ön kitöltötte a kérelem 3. pontját	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.1.12	Az akadályoztatását alátámasztó irat(ok), amennyiben kitöltötte a kérelem 6. pontját: (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>	

151-F	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 nem teljesítette az elszámolási kötelezettségét . 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 5.§. (1) és (2) bekezdése szerinti dokumentumokat (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 átváltásról és a tartozás annak megfelelően forintban fennálló összegéről szóló tájékoztatást . 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-szerződés módosuló rendelkezéseinek kézhezvételét követő 30 napon belül a pénzügyi intézménynél írásban kezdeményeztem a 2014. évi LXXVII. tv. 10. §-ban meghatározott forintra átváltás és a 11.§-ban meghatározott kamatszabályok mellőzését , de a pénzügyi intézmény elutasította a kérésemet. Ezért a Pénzügyi Békéltető Testülettől kérem annak megállapítását, hogy a pénzügyi intézménynek meg kellett volna küldeni a 2014. évi LXXVII. tv. 12. §. (5). bekezdésében meghatározott dokumentumokat, és kötelezze a teljesítésére.	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem

A kitöltött lapok és 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.
4. 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.
5. A Testület a hatályos magyar jogszabályokban és az Európai Unió kötelező jogi aktsaiban szabályozott feladatai el látásához személyes és különleges adatokat kezelhet. Törvényi vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusán alapuló felhatalmazás hiányában az adatkezelés alapjául kizárólag az érintett megfelelő tájékoztatásán alapuló, önkéntes és határozott – különleges adat esetén írásbeli – hozzájárulása szolgálhat, amelyben félreérthetetlen beleegyezését adja a megfelelő személyes adatok meghatározott célból és körben történő kezeléséhez. A hozzájárulás megszerzése során az érintettet kifejezetten figyelmeztetni kell a beleegyezés önkéntességére. Miután a Testület előtt folyó eljárások a fogyasztónak minősülő magánszemélyek – az elszámolási kötelezettség megállapítása iránti igények esetében a nem fogyasztónak minősülő, nem magánszemély kérelmezők – kérelmére, kezdeményezésére indul, esetükben az általuk megadott személyes adatok tekintetében hozzájárulásukat vélelmezni kell.
6. 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.
7. 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 helyezését tart.
8. 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
9. 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.
10. 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.
11. 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**

2021

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

mnb.hu

©MAGYAR NEMZETI BANK

1013 BUDAPEST, KRISZTINA KÖRÚT 55.