

# PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

---



TÁJÉKOZTATÓ  
A 2011. ÉVI  
TEVÉKENYSÉGRŐL

---



# TÁJÉKOZTATÓ

## A 2011. ÉVI

# TEVÉKENYSÉGRŐL



PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET



**A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete mellett működő  
Pénzügyi Békéltető Testület kiadványa**

1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Telefon: (36-1) 489-9100

E-mail: [pbt@pszaf.hu](mailto:pbt@pszaf.hu)

Internet: [www.pszaf.hu/pbt](http://www.pszaf.hu/pbt)

© Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete

Minden jog fenntartva

# TARTALOM

BEVEZETÉS .....	5
-----------------	---

<b>A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET LÉTREHOZÁSÁNAK OKAI.....</b>	<b>6</b>
---	----------

<b>A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETÉSRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK.....</b>	<b>8</b>
---	----------

A kérelemre vonatkozó szabályok.....	8
--------------------------------------	---

A képviselőre vonatkozó szabályok.....	9
--	---

Az együttműködésre vonatkozó szabályok .....	9
--	---

Az alávetésre vonatkozó szabályok .....	9
---	---

A költségekre vonatkozó szabályok .....	10
---	----

A bírói út igénybevételére vonatkozó szabályok .....	10
--	----

A Pénzügyi Békéltető Testület döntéseinek végrehajtására vonatkozó szabályok.....	11
--	----

<b>A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET LÉTREHOZÁSA SORÁN KÖVETETT ELVEK .....</b>	<b>12</b>
---	-----------

A vitarendezési fórum függetlenségének elve .....	12
---	----

A rendszer átláthatóságának elve .....	12
--	----

A kontradiktórius eljárás elve .....	12
--------------------------------------	----

Az eljárás hatékonyságának elve .....	12
---------------------------------------	----

A jogszerűség elve .....	13
--------------------------	----

A szabadság elve .....	13
------------------------	----

A képviselő elve .....	13
------------------------	----

<b>FELKÉSZÜLÉS A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET MŰKÖDÉSÉRE .....</b>	<b>14</b>
---	-----------

Személyi felkészülés .....	14
----------------------------	----

A működés feltételeinek tárgyi megteremtése .....	15
---	----

A meghallgatás helyszínei .....	15
---------------------------------	----

A Pénzügyi Békéltető Testület honlapja.....	16
---	----

Tájékoztató füzet.....	17
------------------------	----

Iratminták .....	17
------------------	----



<b>A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETÉS TAPASZTALATAI</b> .....	18
<b>A Pénzügyi Békéltető Testület munkája a számok tükrében</b> .....	18
A kérelmek száma .....	18
Az igazgatási ügyek száma .....	19
A pénzügyi békéltetési eljárás összesített eredménye .....	20
A pénzügyi békéltetési eljárás eredménye meghallgatás után .....	22
A pénzügyi békéltetési eljárás időigénye .....	24
<b>A kérelmekkel kapcsolatos tapasztalatok</b> .....	24
A kérelmek területi megoszlása .....	24
A kérelmek megoszlása szolgáltató típusonként .....	26
A hiánypótlásra visszaküldött kérelmek adatai .....	26
Az eljárási hiányosságok miatt elutasított kérelmek adatai .....	27
<b>A pénzügyi szolgáltatókkal kapcsolatos tapasztalatok</b> .....	28
Általános megállapítások .....	28
A meghallgatással befejezett ügyek az eljárás eredménye szerint .....	29
Az együttműködési kötelezettség elmulasztásának jogkövetkezménye .....	31
Az alávetés .....	32
A Pénzügyi Békéltető Testület döntéseinek gyakorlatformáló szerepe .....	33
<b>ÖSSZEFOGLALÁS</b> .....	34
<b>MELLÉKLETEK</b> .....	36

## BEVEZETÉS

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény (a továbbiakban: Psztv.) 111. §-a (1) bekezdésének előírása szerint a Pénzügyi Békéltető Testület elnöke a Pénzügyi Békéltető Testület tevékenységéről évente összefoglaló tájékoztatót készít, melyet jóváhagyásra megküld a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (a továbbiakban: PSZÁF) elnökének. Ha a PSZÁF elnöke a tájékoztatót elfogadja, azt a Pénzügyi Békéltető Testület elnöke megküldi a fogyasztóvédelemért felelős miniszternek, és nyilvánosságra hozza.

A 2011. év sajátos abból a szempontból, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület 2011. év július 1-jétől kezdte meg működését, így formálisan csak féléves tevékenységről tud számot adni. Valójában azonban a Pénzügyi Békéltető Testületnek három korszaka van, melyből az első nem a nyilvánosság előtt és nem is 2011-ben zajlott. Az első a tervezés kora, ez időrendben a 2008-2010 közötti időszakot öleli fel, két lépcsőben. A probléma észlelése és az arra adott válaszok végiggondolása, a jogszabályi háttér kidolgozása jelentette a kezdetet. A Psztv. tervezetbe való beillesztés volt a következő lépés, melyből először a szakmai közvélemény, majd a törvényjavaslat vitája során a nyilvánosság tájékozódhatott arról, hogy a pénzügyi fogyasztóvédelem új jogintézménnyel fog erősödni. A második korszak (2011. január 1. - 2011. július 1.) felkészülés volt a működésre, melynek egyes részeit – működés kezdete, az új rendszer lényege stb. – az érdeklődők figyelemmel kísérhették, míg más részei – például a személyi, tárgyi feltételek megteremtése – kellően szakmai feladatok voltak a nyilvánosság figyelméhez. A harmadik korszak (2011. július 1. - 2011. december 31.) már a működés kora, ebben az időszakban lehet szó tevékenységről és a törvényi előírás szó szerinti értelmezésével csak erről az időszakról kell szólnia a tájékoztatónak.

A Pénzügyi Békéltető Testület tájékoztatójában teljes képet szeretne nyújtani a nyilvánosságnak munkájáról. Ezért időrendben kerülnek bemutatásra az elképzelések a kezdetektől a megvalósulásig, így a tájékozódni kívánók képet kaphatnak arról, helyes és – a számok tükrében – indokolt lépés volt-e létrehozni a pénzügyi fogyasztói jogok védelmére a Pénzügyi Békéltető Testületet.

## A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET LÉTREHOZÁSÁNAK OKAI

Ma már axióma, hogy a 2008-as pénzügyiként indult, de valójában társadalmi-civilizációs válság hatásában először a pénzügyi fogyasztókat érte el. A jogszabályi környezet felkészületlen volt arra, hogy védelmet nyújtson az egyre nagyobb számú és egyre kiszolgáltatottabb pénzügyi fogyasztóknak. A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének 2010. július 1-jén kinevezett új vezetése már a tervezés időszakában kereste azokat a megoldásokat, amelyek nagyobb védelmet nyújtanak a pénzügyi fogyasztók számára. Az egyik megoldás a pénzügyi békéltetés kiemelése a békéltetés általános kereteiből és a PSZÁF rendszerén belül való működtetése volt. Az új gondolkodást igénylő javaslat megtétele előtt át kellett tekinteni, hogy miért nem volt hatékony a pénzügyi szolgáltatók és a pénzügyi fogyasztók közötti szerződésekből kialakuló jogviták kezelése. A vizsgálat három problémakörre terjedt ki.

Az első az igazságszolgáltatás hatékonyságának vizsgálata lett volna, de ebben a körben adott tényként volt kezelhető, hogy a jogalkotó a békéltető testületek létrehozásával már 1999. január 1-jétől megteremtette az alternatív vitarendezés fórumát. A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) indokolása szerint: „Az Európai Unióhoz tartozó országokban jól megfigyelhető az a tendencia, hogy a bírósági rendszer mellett alternatív vitarendező fórumok jöjjenek létre még ott is, ahol a bírósági rendszer hatékonyan működik. A Fehér Könyv mellékletének 23. fejezetében előírt hatékony igényérvényesítési eljárások kidolgozása is szükségessé teszi olyan fórum létrehozását, amely a nemzetközi tendenciáknak megfelelően (olcsón, gyorsan, paritásos alapon) elősegíti a fogyasztói jogérvényesítést, előtérbe helyezve a békéltetést, de bizonyos esetekben döntési hatáskörrel is rendelkező”.

A második problémakörben a békéltető testületek hatékonyságának hiányát kellett vizsgálni a pénzügyi békéltetés terén. E területen öt akadály gátolta a hatékony működést.

A hatékonyság ellen ható első tényező, hogy a békéltetési rendszer nem fedi le a vállalkozások döntéshozatali mechanizmusait, így a jogalkotó már a rendszer kialakításával kódolta annak csekély sikerét. A békéltetés fórumai a megyei kereskedelmi és iparkamarák mellett működnek. A vállalatokat döntéshozatali mechanizmusaik szerint három kategóriába lehet sorolni: helyi döntéshozatallal rendelkezők, az országos vagy multinacionális irányításúak. A megyei kereskedelmi és iparkamara mellett működő békéltető testület – optimális esetben – alkalmas lehet a helyi vállalkozó és a helyi fogyasztó közötti vitában eredményesen eljárni, de országos irányítású vállalkozás esetén már kevésbé hatékony, multinacionális irányítás esetén pedig eredményes eljárásról csak kivételesen lehet szó. Tekintettel arra, hogy a pénzügyi szolgáltatók nagy része multinacionális vagy országos irányítású, a helyi irányítású rendszerre kialakított békéltető testületek alkalmatlanok voltak a feladat ellátására.

A rendszer széttöredezettsége – mely összefügg az irányítási mechanizmus aszimmetriájával – a másik olyan probléma, amely a hatékony működés ellen hat. Az országosan húsz helyen, egymásról alig tudva, eltérő színvonalon működő békéltető testületek az egységes irányítású és szemléletű pénzügyi szolgáltatókkal szemben esélytelenül próbáltak helyt állni.

A békéltetés rendszerhibája továbbá a szankció nélküliség, amely miatt a vállalkozások – azon belül a pénzügyi szolgáltatók – eredményesen negligálhatták az adott ügyben eljáró békéltető testület munkáját, azon keresztül pedig az egész alternatív vitarendezést mint a fogyasztói jogok érvényesítésének színterét.

A szakmai felkészültség hiánya komoly gátja volt a hatékony működésnek, ezt ismerte fel a jogalkotó is, mert mintegy tíz év után 2010 májusától kormányrendeletben rögzítette, hogy pénzügyi szolgáltatási ügyekben való döntéshozatalhoz a békéltető testület tagjának rendelkeznie kell szakirányú végzettséggel. Ez a törekvés részben elkészt, részben kevés eredménnyel járt, ezért a pénzügyi szolgáltatók némi joggal hivatkoztak évekig arra, hogy bonyolult pénzügyi termékek megítélését nem bízzák laikusokra. Meg kell jegyezni, a békéltető testületi tagok díjazása sem érte el azt a színvonalat, amely vonzotta volna a pénzügyi területen jártas szakembereket.

A rendszerhibákon túl egy jelentős felfogásbeli tévedés is a pénzügyi szolgáltatók elutasító magatartásának érveit erősítette. A békéltető testületi tagok és a békéltetés irányításában szerepet kapó személyek az alternatív vitarendezést nem pártatlan fogyasztóvédelmi jogintézménynek tekintették, hanem a fogyasztói érdekvédelem egy új színterének. Ezzel a megközelítéssel bizalmatlanná tették még a békéltetés iránt jóindulattal közelítőket is, mert részt ütöttek a pártatlanság alapelvén.

A harmadik problémát a PSZÁF fogyasztóvédelmi szerepfelfogása jelentette. A PSZÁF korábbi vezetése közigazgatási eljárás keretében monolit panaszkezelést végeztetett a PSZÁF munkatársaival, amely nehezen alkalmazható a panaszok érdemi elbírálására, ezért a panaszosok főként formális leveleket kaptak a fogyasztóvédelmi eljárás lezárulásának eredményeként. Ha a fogyasztóvédelmi eljárás mégis eredményes lett és a pénzügyi szolgáltatót a PSZÁF megbírságolta, az a fogyasztó egyedi ügyében nem segített. A PSZÁF-nak nem volt hatásköre az egyedi szerződésből eredő jogvitában eljárni, míg eszközrendszerrel egyedül e szerv rendelkezett a hatékony békéltetéshez. Ez a konvencionális gondolkodás megakadályozta, hogy a PSZÁF új szellemiségű, a megszokott kereteket kitágító módszerekre tegyen javaslatot.

Kialakult az a helyzet, hogy a békéltető testületek rendelkeztek hatáskörrel a pénzügyi békéltetéshez, de nem voltak képesek ezt a feladatot ellátni, a PSZÁF viszont el tudta volna látni a pénzügyi békéltetés feladatát, ám hatáskör hiányában nem tehetette.

A megoldás kézenfekvő volt: a pénzügyi békéltetés feladatát a PSZÁF-hoz kell rendelni. A PSZÁF új vezetése ennek megfelelő javaslatot tett a Kormány és az Országgyűlés részére. Az Országgyűlés a pénzügyi fogyasztók védelme érdekében létrehozta a PSZÁF nevesített szervezeti egységként a Pénzügyi Békéltető Testületet.

A pénzügyi fogyasztók számára biztosított lehetőség olyan magyar innováció, amely hatékonyságában, az összetett pénzügyi termékekkel kapcsolatban kialakuló jogviták rendezésében nemzetközi összehasonlításban is kiemelkedő. A pénzügyi békéltetés előnyeivel azok a pénzügyi fogyasztók tudnak élni, akik igazukat alá tudják támasztani, felkészültek (ők vagy képviselőik) ügyük vitelére. Az új szabályok arra ösztönzik a fogyasztókat, hogy az új jogintézmény adta lehetőséggel élve, ügyeik tudatos vitelével érjenek el sikert a pénzügyi szolgáltatókkal szemben.

## A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETÉSRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK

Az Országgyűlés döntése alapján a Pénzügyi Békéltető Testület hatáskörébe és illetékességébe tartozik a fogyasztó és a Psztv. 4. §-ában meghatározott szervezetek és személyek (a továbbiakban: pénzügyi szolgáltató), például bankok, biztosítók, pénzügyi vállalkozások, befektetési szolgáltatók között – a nyújtott szolgáltatással kapcsolatban – létrejött szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügyek (pénzügyi fogyasztói jogviták) bírósági eljáráson kívüli rendezése.

A Pénzügyi Békéltető Testület elsősorban egyezség létrehozását kísérli meg a felek között. Ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

### A kérelemre vonatkozó szabályok

A Pénzügyi Békéltető Testület eljárása a fogyasztó kérelmére indul, mivel a Pénzügyi Békéltető Testület alternatív vitarendezési fórum, a pénzügyi szolgáltató nem indíthatja meg az eljárást.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljárása megindításának alapvető feltétele, hogy a fogyasztó közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését a pénzügyi szolgáltatóval. Ezt a feltételt a kérelem beadásakor igazolni kell, enélkül a Pénzügyi Békéltető Testület a kérelmet elutasítja. Másik fontos feltétel, hogy ne legyen folyamatban más – az adott ügyre vonatkozó – eljárás. Ezért a fogyasztónak a kérelemben nyilatkoznia kell arról, hogy az ügyben közvetítői eljárást vagy polgári peres eljárást nem indított.

A kérelmet a Pénzügyi Békéltető Testülethez – 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. (közvetlenül a Déli pályaudvar mellett) – kell írásban benyújtani. Ezen kívül elektronikus formában az ügyfélkapun keresztül is benyújtható ([www.magyarorszag.hu](http://www.magyarorszag.hu)).

A kérelemnek tartalmaznia kell a fogyasztó nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét, a fogyasztói jogvitával érintett pénzügyi szolgáltató nevét, székhelyét, a fogyasztó állapontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, a fogyasztó nyilatkozatát a vitás ügy rendezésének megkísérléséről, az elutasított panaszt, a fogyasztó nyilatkozatát arra nézve, hogy az ügyben közvetítői eljárást vagy polgári peres eljárást nem indított, a döntésre irányuló indítványt.

A kérelemhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát (kivonatát), amelynek tartalmára a fogyasztó bizonyítékként hivatkozik, így különösen a pénzügyi szolgáltató írásbeli nyilatkozatát a panasz elutasításáról, ennek hiányában a fogyasztó rendelkezésére álló egyéb írásos bizonyítékot az egyeztetés megkísérléséről.

A kérelmet írásban kell benyújtani, nincs forma kényszer, de a törvényben előírt kötelező tartalmi elemeknek meg kell felelnie. A Pénzügyi Békéltető Testület honlapjáról is letölthető iratminta segít a konkrét kérelem megfogalmazásában (*a kérelem mintát az 1. számú melléklet tartalmazza*).



## A képviseletre vonatkozó szabályok

Nem kötelező személyesen eljárni, a felek (fogyasztó, pénzügyi szolgáltató) meghatalmazott útján is eljárhatnak. Meghatalmazott bárki lehet, természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet. Fontos azonban a teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazás csatolása a kérelemhez, ha a fogyasztó képviselőt bíz meg. A kérelemhez csatolni kell a képviselő meghatalmazását, ha a fogyasztó meghatalmazott útján jár el *(a meghatalmazás mintát a 2. számú melléklet tartalmazza)*.

## Az együttműködésre vonatkozó szabályok

Az együttműködési kötelezettség mindkét felet terheli. Ezen kötelezettség keretében a fogyasztónak hiánytalan és a törvényi elvárásoknak megfelelő kérelmet kell benyújtania, a Pénzügyi Békéltető Testület kérésére a szükséges iratokat, egyéb bizonyítási eszközöket szolgáltatnia kell, meg kell jelennie (személyesen vagy képviselő útján) a meghallgatáson. Az együttműködési kötelezettség fogyasztó által történő megszegése azzal a következménnyel jár, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület elutasítja a kérelmet, megszünteti az eljárást vagy a rendelkezésre álló iratok alapján dönt.

A pénzügyi szolgáltatót terhelő együttműködési kötelezettség keretében a pénzügyi szolgáltatónak a törvényben meghatározott követelményeknek megfelelő válasziratot kell készítenie, dokumentumokat kell szolgáltatnia, meg kell jelennie a meghallgatáson. Ezek elmulasztása esetén a Pénzügyi Békéltető Testület közzéteheti annak a pénzügyi szolgáltatónak nevét, székhelyét és az eljárással érintett tevékenysége megjelölését, amely felszólítása ellenére nem tett az ügy érdemére vonatkozó nyilatkozatot és a kitzűzött meghallgatáson nem jelent meg, ilyen módon megakadályozva az egyezség létrehozását. Ha a pénzügyi szolgáltató megsérti a pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére vonatkozó rendelkezéseket, vele szemben a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete fogyasztóvédelmi intézkedést – amely a felszólítástól a bírságig terjedhet – alkalmazhat.

Mindkét félnek érdeke az együttműködés a Pénzügyi Békéltető Testülettel, mert a fogyasztó ügyének elvesztését, a pénzügyi szolgáltató közigazgatási jellegű szankciókat kockáztat a kötelezettség elmulasztásáért.

A Pénzügyi Békéltető Testület az együttműködési kötelezettségre felhívja az érintettek figyelmét, pénzügyi szolgáltató esetében az értesítésben, fogyasztó esetében pedig akkor, amikor az eljáró tanács elnöke a fogyasztót jogairól és kötelezettségeiről tájékoztatja.

## Az alávetésre vonatkozó szabályok

A Pénzügyi Békéltető Testület alapvető feladata a felek közötti egyezség létrehozásának megkísérlése. Ha az egyezség megfelel a jogszabályoknak, a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa azt határozattal jóváhagyja. Eddig az eljárás tulajdonképpen mediátori (közvetítői) funkciót jelent. Az egyezség elmaradása esetén folytatódik az eljárás – feléled a vitarendezés kvázi igazságszolgáltatási funkciója – és attól függően válik eredményében ketté, hogy a pénzügyi szolgáltató alávetette-e magát a Pénzügyi Békéltető Testület döntésének vagy sem. Alávetés esetén a Pénzügyi Békéltető Testület

eljáró tanácsa megalapozott kérelemre kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, alávetés hiányában ajánlást.

Az alávetés a pénzügyi szolgáltató írásban tett nyilatkozata, amelyben vállalja, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának és egyezség hiányában az eljárásban hozott határozatának aláveti magát. Az alávetési nyilatkozat lehet egy ügyre szóló vagy általános, minden ügyre kiterjedő. Az alávetési nyilatkozat lehet továbbá korlátlan vagy korlátozott. A pénzügyi szolgáltató korlátozhatja kötelezettségvállalásának mértékét, illetve hatályát a jogvita tárgyának általa meghatározott értékében vagy más módon. A Pénzügyi Békéltető Testület a nála megtett alávetési nyilatkozatokról nyilvántartást vezet *(az általános alávetést tett pénzügyi szolgáltatók listáját a 3. számú melléklet tartalmazza).*

Az alávetés nem kötelező, e tekintetben a pénzügyi szolgáltató szabadon dönt. Fontos azonban, hogy az alávetés hiánya nem mentesít az együttműködési kötelezettség alól. Tehát az alávetés nem kötelező, de az együttműködés igen.

## A költségekre vonatkozó szabályok

A Pénzügyi Békéltető Testület eljárása ingyenes, eljárási díj, illeték nem terheli sem a fogyasztót, sem a pénzügyi szolgáltatót.

Az eljárás során azonban merülhetnek fel költségek a felek részéről. Az eljárás költségeinek tekintendő mindaz a költség, amely a felek oldalán a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának igénybevételével összefüggésben – a célszerű és jóhiszemű eljárás követelményére figyelemmel – igazoltan felmerült (előzetes tudakozódás, egyeztetés és levelezés költsége, a felek személyes megjelenésével összefüggő útiköltség és keresetkiesés stb.).

Kötelezést tartalmazó határozat esetén rendelkezni kell ezen egyéb költségek összegéről és annak viseléséről. Az eljárás költségét az a fél viseli, akinek terhére a tanács az ügyet eldöntötte *(a költségviselés részletszabályait a 4. számú melléklet tartalmazza).*

## A bírói út igénybevételére vonatkozó szabályok

Fogyasztói oldalról két lehetőség merül fel. Az egyik, ha a fogyasztó nem elégedett a Pénzügyi Békéltető Testület döntésével, ezért igénye elbírálása érdekében bírósághoz fordul. Az alternatív vitarendezés tehát nem vonja el a bírói út lehetőségét. Ez törvényben deklarált alapelv, így az eljáró tanács határozata, illetve ajánlása nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse. A másik megoldás, ha az eljáró tanács határozata, ajánlása a fogyasztóra tartalmaz általa sérelmesnek vélt döntést, mert ekkor a fogyasztó annak hatályon kívül helyezését kérheti a bíróságtól.

A pénzügyi szolgáltató oldaláról csak egy lehetőség van, a kötelezést tartalmazó határozat, illetve ajánlás hatályon kívül helyezését kérni a bíróságtól.

A fél (fogyasztó, pénzügyi szolgáltató) a kötelezést tartalmazó határozat, illetve az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül keresettel annak hatályon kívül helyezését kérheti a Fővárosi Törvényszéktől, ha a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg a törvényi rendelkezéseknek, a Pénzügyi Békéltető Testületnek nem volt

hatásköre az eljárásra, a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye. Ajánlás esetén speciális lehetőséget biztosít a törvény a pénzügyi szolgáltató számára a hatályon kívül helyezésre, ha az ajánlás tartalma nem felel meg a jogszabályoknak.

A bíróság ítéletében nem változtathatja meg a Pénzügyi Békéltető Testület döntését, a bírói döntés kizárólag a kötelezést tartalmazó határozat, illetve az ajánlás hatályon kívül helyezésére vonatkozhat.

A pert a Pénzügyi Békéltető Testülettel szemben kell megindítani a Fővárosi Törvényszéken a kézbesítéstől számított tizenöt napon belül. A Pénzügyi Békéltető Testület e perben perbeli jogképességgel és cselekvőképességgel rendelkezik. Ha a felek bármelyike kéri, a bíróság a határozat végrehajtását felfüggesztheti.

A határozat, ajánlás kisebb hibái miatt nem kell bírósághoz fordulni, névcsere, névelírás, szám- vagy számítási hiba, illetve más hasonló elírás kijavítását bármelyik fél kérheti a Pénzügyi Békéltető Testülettől. Erre csak a kézbesítéstől számított tizenöt napon belül van lehetőség. Ha az eljáró tanács a kérelmet indokoltnak tartja, annak beérkezésétől számított nyolc napon belül a kijavítást elvégzi. Ha az eljáró tanács maga észleli a hibát, azt a határozat, illetve az ajánlás kihirdetésétől számított harminc napon belül kérelem hiányában is kijavíthatja.

## **A Pénzügyi Békéltető Testület döntéseinek végrehajtására vonatkozó szabályok**

Ha a pénzügyi szolgáltató a tanács kötelezést tartalmazó határozatát vagy a határozattal jóváhagyott egyezséget a teljesítési határidőn belül nem hajtja végre, a fogyasztó kérheti a bíróságtól a tanács határozatának végrehajtási záradékkal történő ellátását. A bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény 23/A. § -ának (2) bekezdése alapján a fogyasztó lakóhelye szerint illetékes helyi bíróság látja el a Pénzügyi Békéltető Testület kötelezést tartalmazó határozatát vagy a határozattal jóváhagyott egyezséget végrehajtási záradékkal. A bíróság csak abban az esetben tagadhatja meg a határozat végrehajtásának elrendelését, ha a Pénzügyi Békéltető Testületnek nem volt hatásköre az eljárásra. A fogyasztó feladata a Pénzügyi Békéltető Testület értesítése, ha a határozattal jóváhagyott egyezség, a kötelezést tartalmazó határozat végrehajtása, illetve az ajánlásban foglaltak követése a pénzügyi szolgáltató részéről elmarad.

A végrehajthatóság kérdése másképp merül fel ajánlás esetén. A Pénzügyi Békéltető Testület ajánlásában foglaltak végrehajtása a pénzügyi szolgáltató számára nem kötelező, de ez nem jelenti azt, hogy nem kényszeríthető ki fogyasztóvédelmi jellegű szankcióval. A pénzügyi békéltetési eljárás ugyanis – főszabály szerint – nem nyilvános, így kötelezést tartalmazó határozat esetén az eljárásról a közvélemény nem értesül. Az ajánlást végre nem hajtó pénzügyi szolgáltató nevét a Pénzügyi Békéltető Testület hatvan nap elteltével nyilvánosságra hozza, így a közvélemény értesül arról, hogy melyik pénzügyi szolgáltató ügyében milyen döntést hozott a Pénzügyi Békéltető Testület. Ajánlás esetében a nyilvánosság kényszerítő ereje biztosítja a végrehajtást.



# A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET LÉTREHOZÁSA SORÁN KÖVETETT ELVEK

A Pénzügyi Békéltető Testület a 98/257/EK Bizottsági Ajánlásnak (a továbbiakban: Ajánlás) megfelelő törvényi rendelkezések alapján látja el feladatát. Az Ajánlás hét alapelvből áll, amelyek az alábbiakat tartalmazzák:

## A vitarendezési fórum függetlenségének elve

A Pénzügyi Békéltető Testület működése során a törvények betartásával biztosítja, hogy döntéseit pártatlanul, befolyásolás-mentesen, csak a konkrét ügyre vonatkozó bizonyítékok mérlegelésével hozza meg. A Pénzügyi Békéltető Testület pártatlansága nemcsak a pénzügyi szolgáltatók és a fogyasztók közötti viszonyra értelmezendő, hanem a pénzügyi szolgáltatók egymás közötti viszonyára is, a Pénzügyi Békéltető Testület pártatlansága verseny- és szektorsemlegességet is jelent.

## A rendszer átláthatóságának elve

A Pénzügyi Békéltető Testület saját működése során törekszik arra, hogy folyamatosan informálja a fogyasztókat, a pénzügyi szolgáltatókat és az érdeklődő közvéleményt saját működéséről és eljárásairól. Ennek érdekében honlapot üzemeltet, melyen eljárásrendjét, illetve a Pénzügyi Békéltető Testületre, annak működésére vonatkozó egyéb információkat folyamatosan megjeleníti.

## A kontradiktórius eljárás elve

A Pénzügyi Békéltető Testület eljárási szabályzata – összhangban a törvényi szabályozással – biztosítja, hogy a feleknek lehetősége legyen a Pénzügyi Békéltető Testület előtt véleményük kifejtésére, a másik fél érveinek megismerésére, arra való reagálásra.

## Az eljárás hatékonyságának elve

A pénzügyi békéltetés jogi szabályozása biztosítja, hogy a fogyasztó számára előnyös legyen az alternatív vitarendezés e fórumának választása.

A fogyasztó számára biztosított előnyök:

- nincs jogi képviseleti kötelezettség,
- biztosított a költségmentesség,
- rövidek az eljárási határidők,
- a Pénzügyi Békéltető Testület aktívan közreműködik az eljárás eredményessége érdekében.

Az eredményes eljárást – és ezáltal a hatékonyság elvét – veszélyeztető féllel szemben a Pénzügyi Békéltető Testület minden rendelkezésére álló eszközt alkalmaz.

## A jogszerűség elve

A Pénzügyi Békéltető Testület döntése nem eredményezi a fogyasztók számára rendelkezésre álló egyéb jogok – például a bírósághoz fordulás joga – elvonását. A Pénzügyi Békéltető Testület ezért eljárása során felhívja a fogyasztó figyelmét arra, hogy bírói utat is igénybe vehet a pénzügyi jogvita eldöntése érdekében.

## A szabadság elve

A Pénzügyi Békéltető Testület döntése csak akkor kötelező a pénzügyi szolgáltatóra, ha erről tájékoztatást kapott és azt elfogadta (alávetés).

Ha a fogyasztó nem elégedett a Pénzügyi Békéltető Testület döntésével, azzal szemben bírói úton – a törvény által biztosított keretek között – jogorvoslattal élhet, illetve közvetlenül is fordulhat bírósághoz a pénzügyi jogvita megoldása érdekében.

## A képviselet elve

A hatékonyság elvének megfelelően a fogyasztó számára nem kötelező képviselőt igénybe venni. Ha azonban a fogyasztó képviselőt kíván igénybe venni, ebben a szándékában nem korlátozható. Ezért a képviselet elvéből következik, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület előtti eljárásban a fogyasztó bárkit (más természetes személyt, fogyasztóvédelmi szervezetet, ügyvédet stb.) felkérhet – a képviseltre vonatkozó formai követelmények betartásával – képviseletére a pénzügyi békéltetési eljárás során.

## FELKÉSZÜLÉS A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET MŰKÖDÉSÉRE

A felkészülés időszakában a létszám megállapítása, a tárgyi, technikai feltételek kialakítása során a törvényben rögzített határidőkre és a költséghatékony eljárás követelményére tekintettel kellett a legjobb megoldást megtalálni. A Pénzügyi Békéltető Testület eljárását rövid határidők szabályozzák, így ezeknek kell alárendelni a napi ügyvitelt.

### Személyi felkészülés

A létszám meghatározása során a várható ügyek számát kellett előre jelezni. A korábbi békéltetési eljárás ügyszámát és a PSZÁF-hoz érkező szerződéses jogviszonyokkal kapcsolatos ügyek számát lehetett alapul venni a Pénzügyi Békéltető Testülethez érkező ügyek prognosztizálásához. Pontos azonban nem volt előrelátható a valós ügyszám, így a létszám megállapítása óvatos becslésen alapult, azzal, ha indokolt, bővíthető a Pénzügyi Békéltető Testület létszáma. A becslés helyesnek bizonyult, a jelenlegi létszám alkalmas a beérkező ügyek törvényben előírt eljárási határidejének betartására.

A Pénzügyi Békéltető Testület elnökből, három adminisztratív munkatársból, valamint hét, egyenként háromtagú tanácsból áll, melyeket az adott tanács elnöke vezet. Pénzügyi intézményekkel (bank, takarékszövetkezet stb.) és befektetési szolgáltatókkal kapcsolatos ügyekben 4 tanács, biztosítókkal és pénztárakkal kapcsolatos ügyekben 3 tanács jár el. Az egyes tanácsokban 2 jogász és 1 közgazdász dolgozik. A Pénzügyi Békéltető Testület nem alkalmaz leíró irodát, a szükséges létszám a szakmai ügyek viteléhez került kialakításra, így a szervezet tagjaitól elvárt az informatikai alkalmazások használata.

A Pénzügyi Békéltető Testület tagjainak kiválasztására vonatkozó pályázati eljárás 2011. február 17. napjával vette kezdetét. A pályázati felhívás több internetes portálon (PSZÁF honlapja, NKI – Közigállás oldala, Profession) megjelent és számos szakmai kiadványban (HVG, Figyelő) került meghirdetésre, mindezek által a lehető leggyorsabb úton elérve a kompetens érdekeltségű jelölti kört.

A meghirdetett 14 jogász és 7 közgazdász helyre 150 fő nyújtotta be pályázati anyagát, amelyből 114 érvényes jelentkezés került további elbírálásra a munkáltatói jogkör gyakorlójának döntése alapján létrehozott bíráló bizottság által. A bizottság több körös kiválasztási eljárás keretében értékelte a pályázók szaktudását, képességeit.

Az elbírálásnál előnyt jelentett a bank szakjogászi végzettség (tőkepiaci és bank szakjogászi végzettség), a biztosítási szakjogászi végzettség, az európai jogi szakjogászi végzettség, a tőzsdei szakvizsga, a könyvvizsgálói képesítés, a hároméves vezetői gyakorlat vagy az ötéves – felügyelt intézménynél töltött – szakmai gyakorlat.

A Pénzügyi Békéltető Testület tagjainak kinevezési feltétele volt a Pszvtv. 79. § (3) bekezdésében rögzítettek felül a „C” típusú nemzetbiztonsági ellenőrzés és a vagyonnyilatkozat tételi kötelezettség.

A kiválasztási folyamat sikerességének köszönhetően a Pénzügyi Békéltető Testületben magasan kvalifikált munkatársak tevékenykednek. A pénzügyi békéltető testületi tagok a PSZÁF köztisztviselői, akik jogi egyetemi végzettséggel és jogi szakvizsgával vagy közgazdasági egyetemi végzettséggel, magas szakmai tudással, felkészültséggel és több éves szakmai tapasztalattal rendelkeznek.

Az alapképzettségen túlmenően egyes munkatársak olyan további kiegészítő képesítések birtokában vannak, mint a tőzsdei szakvizsga, aktuárius szakirányú szakközgazdász, biztosítási tanácsadó képzettség, európai jogi szakjogász, biztosítási szakjogász, bank szakjogász, társasági szakjogász végzettségek, valamint adótanácsadó képesítés. Szakmai tapasztalatukat jellemzi, hogy több szektorra kiterjedő ismerteket szereztek, gazdagítva a testületi szemléletmód többszínűségét.

A Pénzügyi Békéltető Testület tagjai a közigazgatási szektorból, bíróságról, ügyvédi irodáktól, pénzügyi szolgáltatóktól érkeztek. A jogászok közül egy fő volt más szervezetnél köztisztviselő, kettő bíró, három ügyvéd, egy közjegyző-helyettes, hatan pénzügyi szolgáltatónál dolgoztak. A közgazdász végzettségűek közül kettő köztisztviselőként, négy pénzügyi szolgáltatónál dolgozott korábban, egy fő közgazdasági ismereteket tanított. Többen rendelkeznek pénzügyi szolgáltatónál szerzett vezetői gyakorlattal.

A testületi tagok felvételekor kiemelt jelentőséggel bírt, hogy magas szintű nyelvtudással rendelkező személyek is kiválasztásra kerüljenek a szakmai hozzáértés, valamint a több éves szakmai és vezetői gyakorlat mellett. Egyes munkatársak esetében az angol és német nyelvek ismeretén túl további beszélt nyelvként jelenik meg a francia, olasz, spanyol, szerb, latin vagy orosz nyelvismeret általános és szakmai tudásszinttel.

Összegezve elmondható, hogy a pénzügyi békéltető testületi tagok a munkakörük ellátásához szükséges szakmai tudással rendelkező, proaktív szemléletű, munkájuk iránt elhivatott, folyamatosan képzett, sikerre motivált, kiváló kommunikációs képességgel rendelkező munkatársak.

## A működés feltételeinek tárgyi megteremtése

### A meghallgatás helyszínei

A meghallgatások helyszíneinek biztosítása során meg kellett teremteni azt a kulturált közeget, amely alkalmas a felek közötti – sokszor első személyes – találkozás helyszíni lebonyolítására. A tárgyalóterem a PSZÁF más területeitől elkülönülten vehető igénybe, mert a Pénzügyi Békéltető Testület esetén hangsúlyosan jelenik meg az általános felügyeleti munkára nem jellemző ügyfélforgalom. A költségtakarékos szemlélet természetesen ebben az esetben is fontos szervező erőként hatott. A magas szintű informatikai felszereltség a negyedik szempont, amellyel a tárgyalótermeknek rendelkezniük kell, a PSZÁF informatikai rendszeréhez való csatlakozás, illetve a jegyzőkönyvvezetés egyszerűsítése céljából. A tárgyalóterem természetesen biztonsági rendszerrel is felszerelt, a rendkívüli helyzetek kezelése érdekében.

Ezeknek a megfontolásoknak eredményeképpen a PSZÁF-nak is helyet biztosító irodaház B épületének harmadik emeletén kerültek kialakításra a tárgyalóterem. A PSZÁF Déli pályaudvar melletti elhelyezkedésével adott a Pénzügyi Békéltető Testület tárgyalótermeinek jó megközelíthetősége is, mind a fogyasztók, mind a pénzügyi szolgáltatók képviselői számára.

Tekintettel arra, hogy a meghallgatások fősabály szerint nem nyilvánosak, a mellékelt képekkel illusztrálható, hogy a tárgyalóterem kialakítása a fent ismertetett célok szerint történt meg.





## A Pénzügyi Békéltető Testület honlapja

A Pénzügyi Békéltető Testület honlapjáról amiatt érdemes külön szólni, mert új szervezetként a fogyasztók tájékoztatásának minden lehetséges formája fontos. A Pénzügyi Békéltető Testület honlapja belső fejlesztéssel valósult meg, általános információkat és a döntések közzétételével egyedi – de a feleket nem azonosítható – információkat tartalmaz.

Az általános információk közül kiemelendő a pénzügyi békéltető eljárást kérdés-felet formájában részletesen bemutató oldal, az iratmintákat tartalmazó oldal, melyek a konkrét ügy viteléhez nyújtanak segítséget (kérelem-, meghatalmazás-minta stb.), az eljárási szabályzat és a különböző tájékoztatók. A honlap nyilvánosság számára fontos információkat tartalmazó része a Pénzügyi Békéltető Testülettel nem együttműködő szolgáltatók jegyzéke. A nagy mennyiségű információk esetében (döntések, alávetési nyilatkozatok) keresőprogram segíti a tájékozódást.

A honlap közvetlenül a PSZÁF honlapjáról érhető el a [www.pszaf.hu](http://www.pszaf.hu), illetőleg közvetlenül a [www.pszaf.hu/pbt](http://www.pszaf.hu/pbt) címen.

## Tájékoztató füzet

A felkészülés időszakának fontos lépéseként a fogyasztók folyamatos tájékoztatását is meg kellett oldani, melynek egyik eszköze a Pénzügyi Békéltető Testület működését bemutató szórólap elkészítése volt. A tájékoztató füzet – hasonlóan a PSZÁF más fontos fogyasztóvédelmi kiadványaihoz – a legfontosabb információkat tartalmazza, közérthető megfogalmazásban. Első kiadása 100.000 példányban készült, a pénzügyi szolgáltatók ügyfélszolgálatain érhető el. A nagy érdeklődésre tekintettel második kiadást is megért a tájékoztató füzet azonos példányszámban. A Pénzügyi Békéltető Testület közvetlenül is megküldi a tájékoztató füzetet olyan esetekben, amikor a kérelemből megállapítható, hogy a kérelmező ismeretei kiegészítésre szorulnak a pénzügyi békéltetés terén.

## Iratminták

A gyors és költséghatékony munkavégzés feltételeinek megteremtése érdekében lehetőség szerint szabványosítani kellett a munkafolyamatokat. Ennek eszközei a kidolgozott iratminták, melyek külső és belső (határozat minták) használatra egyaránt készültek. A jogkereső közönség a honlapon elhelyezett – már hivatkozott – kérelem-, meghatalmazásmintával találkozik, a pénzügyi szolgáltatóknak az általános alávetési minta segít. A meghallgatás résztvevői a jegyzőkönyvvezetés egyszerűsítése révén találkoznak a standardizálás előnyével. A jegyzőkönyv a helyszínen készül el, véglegesítése után pedig a kész jegyzőkönyv átvehető.



## A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETÉS TAPASZTALATAI

### A Pénzügyi Békéltető Testület munkája a számok tükrében

#### A kérelmek száma

A Pénzügyi Békéltető Testülethez 2011-ben hat hónap alatt 1196 darab, fogyasztói jogvita rendezésére irányuló kérelem érkezett.

Az eljáró tanácsok a kérelmek 72%-át zárták le.

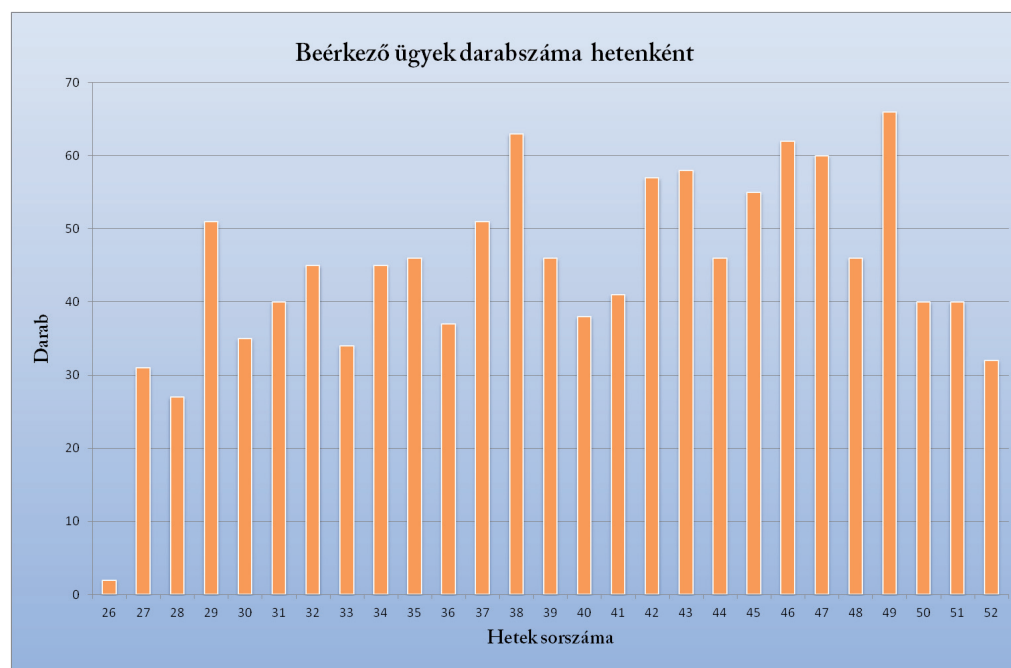
Beérkezett kérelmek	1196	100%
lezárt	857	72%
folyamatban	339	28%
<i>meghallgatásra kitűzve</i>	<i>203</i>	<i>60%</i>
<i>feldolgozás alatt</i>	<i>136</i>	<i>40%</i>

Az 1196 darab kérelem fél év alatt jelentős fogyasztói bizalomról tanúskodik, mert a békéltetés általános rendszerében a pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyek száma 2010-ben egy év alatt összesen 880 darab volt.

A lezárt ügyek magas aránya a hatékonyság elvéből következő jogalkotói elvárásnak tudható be. Az ügyeket három időtartam alatt lehet lezárni. A Psztv. rendkívül kevés, – nyolc napos – határidőt biztosít a kérelmek hatásköri, eljárási vizsgálatára. Ha a Pénzügyi Békéltető Testület számára kiderül, hogy nincs hatásköre eljárni vagy a kérelem benyújtását megelőző panaszkezelési eljárás hiányzik, a kérelmet elutasítja. A nyolc napos határidő a nyilvánvaló esetekben elég, a bonyolultabb, szerződéssel összefüggő esetekben feszített munkavégzést igényel. A Pénzügyi Békéltető Testület ügyel arra, hogy az elutasító határozatait udvarias, közérthető formában hozza meg, tájékoztatva a fogyasztót arról, hogy milyen egyéb jogi lehetőségeket vehet igénybe. A következő ügy lezárási időtartam már hosszabb, mert megelőzi a hiánypótlás, melyre akkor kerül sor, ha a kérelem nem alkalmas döntéshozatalra. Ha az formai vagy tartalmi okból eredménytelen, az eljárás elutasító határozattal megszűnik, ha eredményes, folytatódik és sor kerül a meghallgatásra. Leghosszabb ideig a meghallgatással lezárt ügyek tartanak, de ezek időigénye sem haladja meg a törvényben előírt határidőt. A Psztv.-ben rögzített határidőknek a Pénzügyi Békéltető Testület részéről történő szigorú betartása vezet az ügyek gyors megoldásához.



A 2011-es év során beérkező kérelmek heti átlagos darabszáma meghaladta a 45 darabot, az ingadozás ellenére tendenciájában enyhén növekvő trendet mutatott.



### Az igazgatási ügyek száma

<b>Igazgatási ügyek</b>	<b>620 db</b>
Psztv. 82. §-a szerinti tájékoztatás	146 db
Közzététel	374 db
Alávetési nyilatkozat	69 db
Egyéb igazgatási jellegű ügy	31 db

Az igazgatási ügyek és a kérelmek határán helyezkednek el azok a tájékoztatások, melyekre a Psztv. 82. §-a kötelezi a Pénzügyi Békéltető Testületet. Az idézett jogszabályhely kimondja: „A Pénzügyi Békéltető Testület bárki kérésére köteles haladéktalanul, írásban vagy más megfelelő formában tájékoztatást adni hatásköréről, illetékességéről, eljárásának szabályairól és költségeiről, a kötelezést tartalmazó határozat, illetve az ajánlás hozatalának feltételeiről, a határozatok kikényszerítésének módjáról, az ajánlás és a kötelezést tartalmazó határozat hatályon kívül helyezésének feltételeiről, és arról, hogy eljárása nem érinti az igények bírósági úton való érvényesíthetőségét.” E kötelezettségnek a Pénzügyi Békéltető Testület különböző módon tesz eleget: a honlapján részletes válaszokat ad a jogértelmezést igénylő kérdésekre, az egyedi megkeresések esetén válaszol a hozzáfordulóknak, akik nem kizárólag pénzügyi fogyasztók, hanem esetenként pénzügyi szolgáltatók is.

A közzététel feladata nagy figyelmet igényel, mert a Pénzügyi Békéltető Testület döntéseit – egyes, törvényben foglalt kivételtől eltekintve – anonim módon teszi közzé. Ez a közzétételi mód magában rejti azt a hibalehetőséget, hogy bonyolultabb ügyekben egy-egy adat – például valamely ismert termék neve – alapján a pénzügyi szolgáltató azonosíthatóvá válik. A Pénzügyi Békéltető Testület ezen a téren nem kapott kritikát, ha valamely pénzügyi szolgáltató további kéréseket jelzett, azok gyorsan korrigálásra kerültek.



Az alvetési nyilatkozatok kezelése szabványosított, beérkezésüket követően azonnal felkerülnek a Pénzügyi Békéltető Testület honlapjára.

Az egyéb igazgatási ügyek közül megemlíthető a hazai és nemzetközi szervezetekkel való folyamatos kapcsolattartás, jogszabályok véleményezése, sajtótájékoztatókon, szakmai találkozókra való részvétel.

## A pénzügyi békéltetési eljárás összesített eredménye

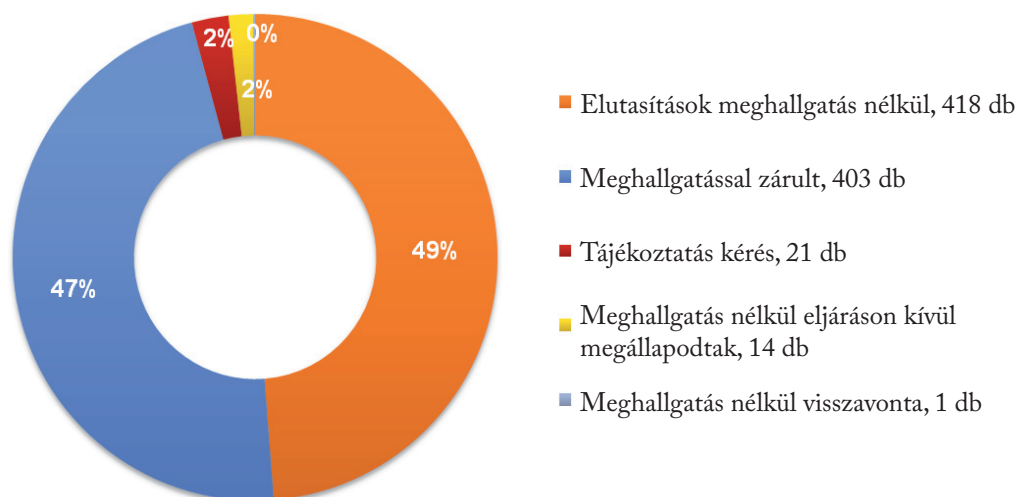
Beérkezett ügyek, és azok feldolgozásának státusza	1196	100,00%
Elutasított kérelmek száma	418	34,95%
Egyezséggel zárult ügyek száma	214	17,89%
Kötelezést tartalmazó határozatok száma	10	0,84%
Ajánlások száma	39	3,26%
Meghallgatás után elutasított kérelmek száma	113	9,45%
Visszavont kérelmek száma	7	0,59%
Eljáráson kívüli megállapodások száma	35	2,93%
Tájékoztatást kérők száma	21	1,76%
Folyamatban lévő kérelmek száma	339	28,34%

## A lezárt ügyek összesített adatai

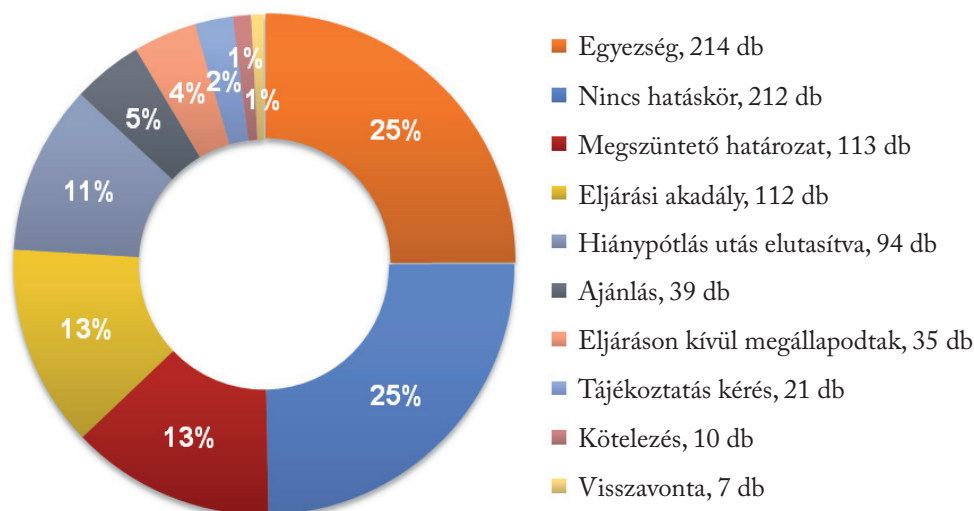
A tanácsok 2011. évben összesen 857 ügyet zártak le.

Elutasítások meghallgatás nélkül	418
Meghallgatással zárult	403
Tájékoztatás kérés	21
Meghallgatás nélkül eljáráson kívül megállapodtak	14
Meghallgatás nélkül visszavonta	1
<b>Összesen</b>	<b>857</b>

Az elutasított kérelmek száma viszonylag magas, a 35%-os arány azt mutatja, hogy a fogyasztók több mint egyharmada – különböző okból – nem készül fel a pénzügyi békéltetési eljárásra.



### *A lezárt ügyek részletes adatai*

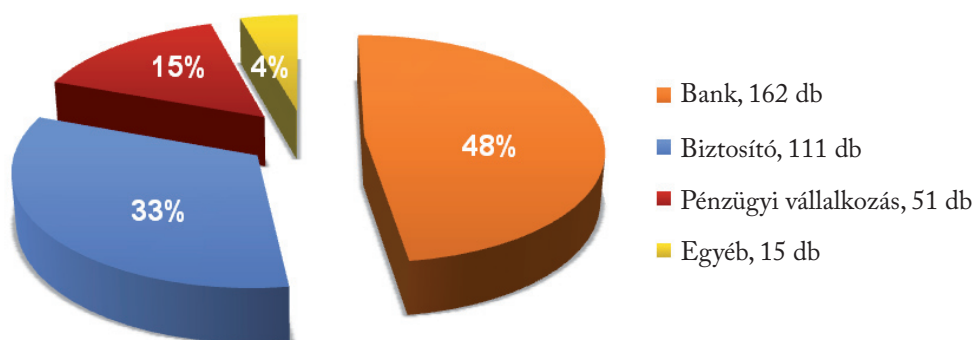


A lezárt ügyek számai alapján látható, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület a törvényi előírásnál gyorsabban végzi feladatát, másfelől kedvező tény, hogy az egyezségek száma vezeti a listát. Tekintettel arra, hogy az eljáráson kívüli megállapodás és a visszavonás mögött is általában tartalmilag a felek egyezsége húzódik meg – melyre a Pénzügyi Békéltető Testület munkája nélkül nem került volna sor –, a tartalmi egyezségek száma az itt jelölnél több lehet.

### *A folyamatban lévő eljárások adatai*

A 339 folyamatban lévő ügy 60%-ánál már kitűzésre került a meghallgatás dátuma, 40%-ában pedig jellemzően hiánypótlásra van szükség. Sajátos folyamatban lévő ügy az a 10 darab, ahol a meghallgatás megtörtént, a döntés megszületett, de ezek az ügyek a kézbesítés időigénye miatt még lezárt ügyként nem tüntethetők fel.

A folyamatban lévő ügyek megoszlása pénzügyi szolgáltatók szerint:



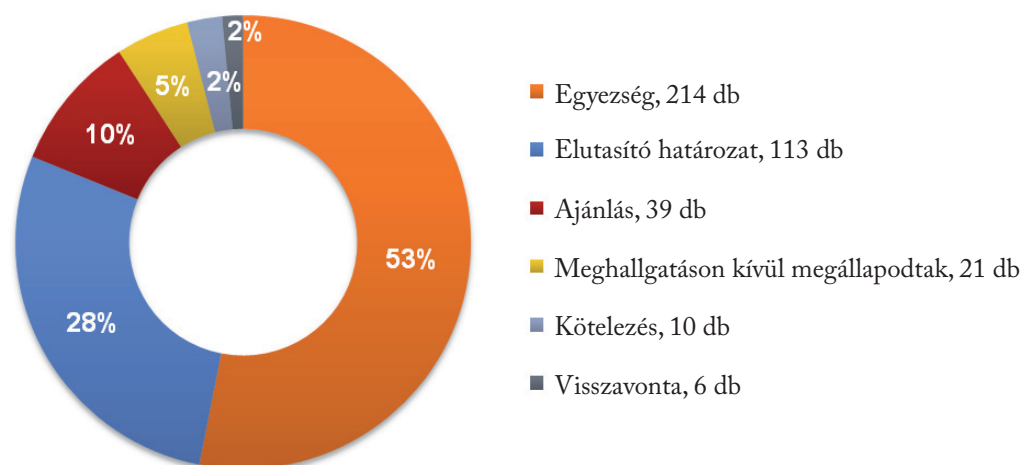
## A pénzügyi békéltetési eljárás eredménye meghallgatás után

Meghallgatásra kitűzött kérelmek	413	100,00%
Meghallgatás kitűzése után visszavont kérelem	6	1,45%
Eljáráson kívül megállapodtak	21	5,08%
Egyezség	214	51,82%
Kötelezés	10	2,42%
Ajánlás	39	9,44%
Elutasító határozat	113	27,36%
Folyamatban	10	2,42%

403 darab kérelmet meghallgatással zártak le a tanácsok. Ebből 382 esetben a meghallgatáson, 21 esetben pedig a meghallgatásra tűzés után, de még annak megtartása előtt lezárult az eljárás (egyezséggel vagy adott esetben a kérelmező visszavonta a kérelmét). Ezen túlmenően 71 folytatólagos meghallgatás is kitűzésre került, valamint 10 meghallgatás után még lezárásra vár az eljárás.

A kezdeti értékről folyamatosan növekedett az egyezségek aránya (31%-ról 51,82%-ra), összességében is a kérelmező számára kedvező befejezések (kötelezés, ajánlás, egyezség, eljáráson kívüli megállapodások) aránya dominált, mely jelenleg 70%. Érdekes azonban felhívni a figyelmet arra, hogy az egyezséget a kérelmező oldalán szokás említeni – mert az eljárás a kérelmező indítványára indul –, de a felek megállapodása a pénzügyi szolgáltató számára is kedvező. Az egyezséggel zárult ügyek magukban hordozzák azt az érzést, hogy mindkét fél nyert az eljárás során, a felek nem legyőzték egymást, hanem álláspontjaikat közelítve, a Pénzügyi Békéltető Testület segítségével megoldották a problémát.

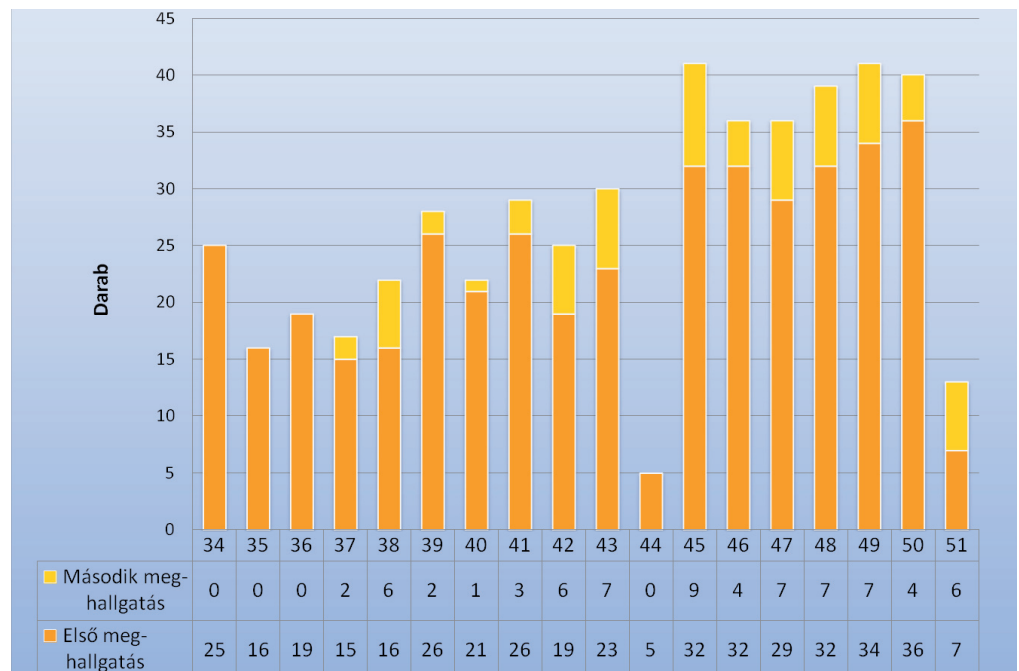
### A meghallgatások eredményei



Szorosan nem tartozik az egyezség kategóriába és eljárási szempontból külön kezelendő, mégis az eljáráson kívüli megállapodás, illetve a kérelem visszavonása sokszor tartalmilag egyezséget takar, amelyet azonban a felek nem a Pénzügyi Békéltető Testület előtt, hanem egymás közt kötnek meg. A Pénzügyi Békéltető Testület nélkül viszont ezekre a megállapodásokra nem kerülne sor.

A meghallgatással lezárt ügyek fogyasztók számára kedvező aránya nyilvánvalóvá teszi, hogy megalapozott ügyekben érdemes a Pénzügyi Békéltető Testülethez fordulni. A felkészültség azonban nem minden, a 113 megszüntető határozat azt jelzi, hogy a kérelmezőnek nincs automatikusan igaza, azt bizonyítani is kell.

### *A meghallgatások hetek közötti megoszlása*



A grafikon jól mutatja be, hogy – az őszi szünetet és az év végét leszámítva – folyamatosan nőtt a meghallgatások száma, a tárgyalótermek kihasználtsága teljes. A meghallgatások időigénye tanácsonként naponta három, legfeljebb négy meghallgatást tesz lehetővé. Minden hét hétfő-szerda a biztosítokat érintő ügyek meghallgatási napja, kedd-csütörtök a banki ügyeké. Ez utóbbi alól kivételt jelent a FIN-Net ügyekben kijelölt banki tanács, amely hétfő-szerda napokon végzi a meghallgatásokat. A folyatóságos meghallgatásokat (71 darab) a gyakorlat alakította, akkor kerül rá sor, ha egyezség megkötésének lehetőségével kecsegtet a meghallgatás eredménye, de a feleknek (felek valamelyikének) gondolkodási időt kell biztosítani, illetőleg a pénzügyi szolgáltató képviselője meghatalmazásának kötöttsége miatt kér haladékot. Ritkán, de előfordul harmadik meghallgatás is. Természetesen a törvény által biztosított határidőben az eljárást le kell zárni, ezért a másodszori meghallgatást rövid határidővel tűzi ki az eljáró tanács elnöke.

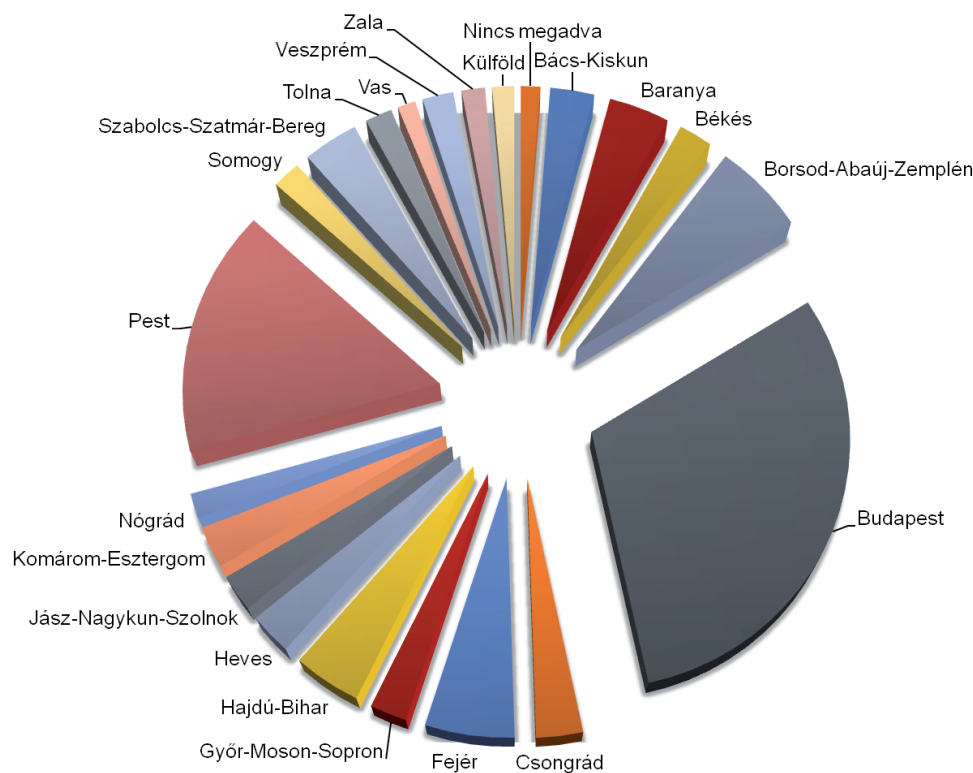
A meghallgatás kitűzése során a Pénzügyi Békéltető Testület a törvényben rögzített határidőn túl tekintettel van a felek jogos igényére is. Ezért vidéki kérelmezők esetén késő délelőttre vagy kora délutánra tűzi a meghallgatás időpontját az eljáró tanács elnöke annak érdekében, hogy az érkezés és a haza indulás ne okozzon a szükségesnél nagyobb kényelmetlenséget. Pénzügyi szolgáltatók esetén viszont a Pénzügyi Békéltető Testület arra ügyel a meghallgatás időpontjának meghatározásánál, hogy lehetőség szerint egy napon, egymást követően kerüljön sor a pénzügyi szolgáltató különböző ügyeire. A Pénzügyi Békéltető Testület ezzel is igyekszik elősegíteni a pénzügyi szolgáltatók munkaszervezését.

## A pénzügyi békéltetési eljárás időigénye

A Pénzügyi Békéltető Testületnek átlagosan 46 napra volt szüksége, hogy a hiánytalanul rendelkezésre álló kérelmek beérkezését követően elbírálja azokat. Ez az érték a kezdeti időszaktól számítva növekvő trendet mutat, amely természetes új szervezet esetén. Várhatóan 2012-ben ez a mutató növekedni fog, de mind a mai és remélhetőleg mind a jövőbeni állapotában messze elmarad a Psztv. által biztosított 90 naptól, amely további 30 nappal meghosszabbítható. A Pénzügyi Békéltető Testület működése biztosítja azt a gyorsaságot, melyet a jogalkotó elvárt a szervezettől. A pénzügyi fogyasztók számára nyújtott lehetőség – jogvitájuk gyors eldöntése – a Pénzügyi Békéltető Testület által megvalósult.

## A kérelmekkel kapcsolatos tapasztalatok

### A kérelmek területi megoszlása

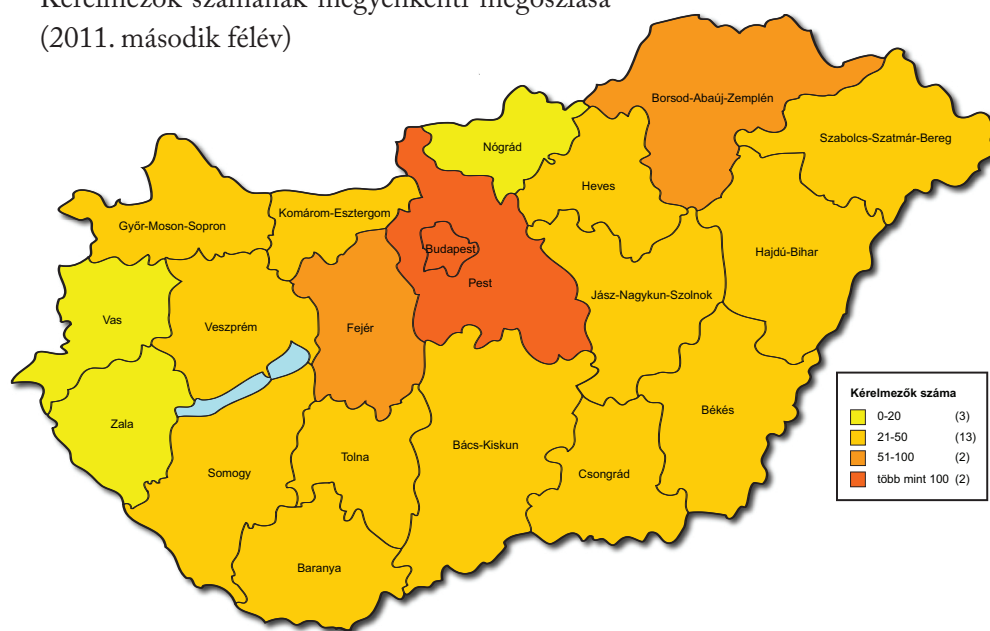


A Pénzügyi Békéltető Testület létozásával szemben többekben – fogyasztóvédelmi szervezetekben is – felmerült az aggály, hogy a szervezet túlságosan Budapest központú lesz, a vidéki pénzügyi fogyasztók nem részesülhetnek az előnyökből. A fenti ábra valóban fővárosi túlsúlyt mutat, de a közel 70%-os vidéki kérelmező arány azt is jelenti, hogy az aggályok túlzók voltak, a vidéki pénzügyi fogyasztók akarnak és tudnak élni a pénzügyi békéltetés előnyeivel. Ugyanakkor érdemes megjegyezni, hogy a korábbi – a békéltetés általános rendjében szereplő pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos – adatok szintén körülbelül ilyen arányú Budapest centrikus kérelem megoszlásról számoltak be. Az arányok a korábbi trendhez képest szignifikánsan nem változtak, a kérelmek száma azonban jelentősen nőtt, amely a vidéki kérelmek számának emelkedését is magával hozta.



Megyék	Kérelmek száma	Kérelmek aránya megyénként	Lakosság aránya megyénként
Nincs megadva	15	1,25%	
Bács-Kiskun	34	2,84%	5,27%
Baranya	47	3,93%	3,93%
Békés	26	2,17%	3,66%
Borsod-Abaúj-Zemplén	72	6,02%	6,91%
Budapest	364	30,43%	17,29%
Csongrád	34	2,84%	4,22%
Fejér	65	5,43%	4,26%
Győr-Moson-Sopron	27	2,26%	4,47%
Hajdú-Bihar	50	4,18%	5,40%
Heves	32	2,68%	3,11%
Jász-Nagykun-Szolnok	28	2,34%	3,90%
Komárom-Esztergom	32	2,68%	3,12%
Nógrád	19	1,59%	2,04%
Pest	192	16,05%	12,27%
Somogy	22	1,84%	3,20%
Szabolcs-Szatmár-Bereg	43	3,60%	5,59%
Tolna	21	1,76%	2,33%
Vas	14	1,17%	2,59%
Veszprém	24	2,01%	3,58%
Zala	18	1,51%	2,88%
Külföld	17	1,42%	
<b>Összesen</b>	<b>1196</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

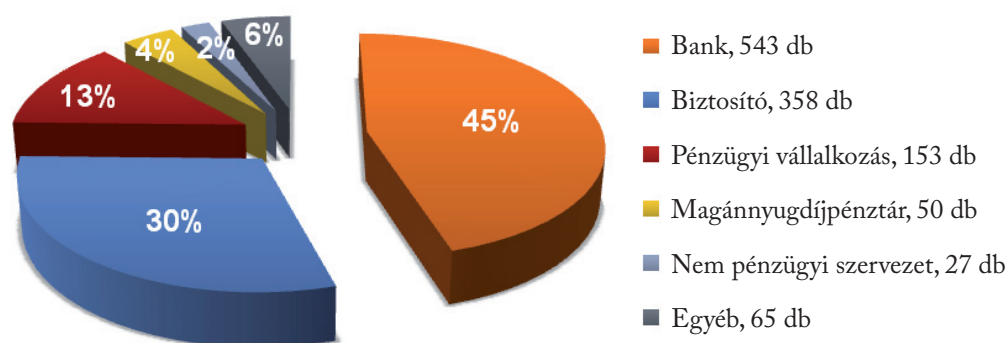
Kérelmezők számának megyénkénti megoszlása  
(2011. második félév)



A pénzügyi élet súlypontja Budapest, így természetes, hogy számszerűen a legtöbb kérelem innen érkezett. A Budapest közelség részben szintén kimutatható a kérelmek megoszlásának vizsgálatakor, de Nógrád vagy Komárom-Esztergom megye főváros közeli megyeként elmarad Borsod-Abaúj-Zemplén megyéhez vagy Baranya megyéhez képest. Szabolcs-Szatmár-Bereg vagy Békés megye sincs közelebb a fővároshoz, mint Vas vagy Zala megye, amelyek ráadásul az ország gazdaságilag fejlettebb régiójához tartoznak, a pénzügyi békéltetési eljárást ez utóbbi megyékből mégis kevesebben vették igénybe. Az adatok több szempontú magyarázatot tesznek lehetővé, de azt a tényt jól mutatják, hogy a Pénzügyi Békéltető Testülethez való fordulás lehetőségével az ország minden részéből éltek, a vidéki lét senkit sem zár ki a pénzügyi békéltetés előnyeiből.

### A kérelmek megoszlása szolgáltató típusonként

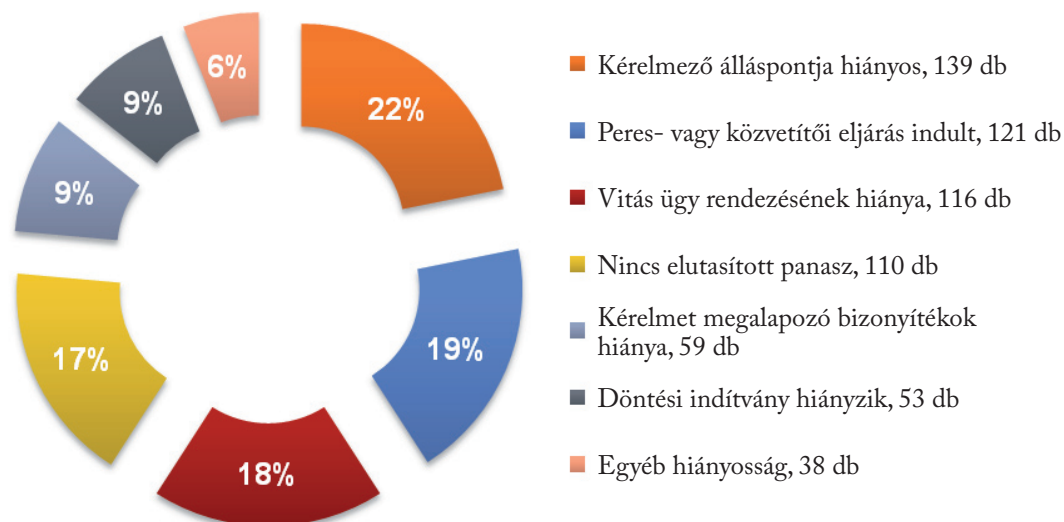
A beérkezett kérelmek 45%-a bankokat, 30%-a biztosítókat érintett, 25% pedig megoszlott a többi szolgáltató típus között.



### A hiánypótlásra visszaküldött kérelmek adatai

A beérkezett 1196 kérelemből 636 esetben volt szükség hiánypótlásra. Ez a kérelmek 53%-a.

Hiánypótlások megoszlása a hiánypótlás oka szerint:

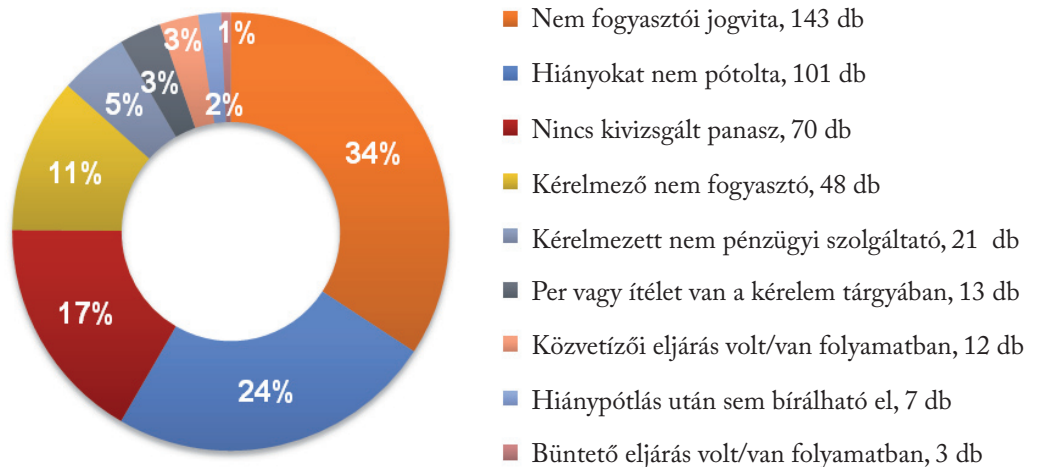


A hiánypótlások nagy száma rávilágít arra, hogy a pénzügyi fogyasztókban még nem tudatosult, hogy a Pénzügyi Békéltető Testülethez felkészülten érdemes fordulni. Egyes eljárási szabályok be nem tartása, a Pénzügyi Békéltető Testület hatáskörének hiánya megakadályozza a sikeres pénzügyi békéltetést. A fogyasztói érdekképviseltek segíthetik a pénzügyi fogyasztókat abban, hogy jogaikat a törvényi előírásoknak megfelelően gyakorolják, mert e nélkül nem lehet számukra sikeres az eljárás. Az alternatív vitarendezésre a pénzügyi fogyasztóknak úgy kell tekinteniük, mintha bíróság előtt szeretnének jogaiknak érvényt szerezni, ezért olyan felkészültséggel is kell elindítani az eljárást. Ha a jogi kérdésekben segítséget kell kérni, jogban járatos képviselőt, fogyasztói érdekképviselőt érdemes megbízni. *(Az egyes szolgáltató típusonként a hiánypótlások számát és okait az 5. számú mellékletben szereplő táblázat tartalmazza.)*

## Az eljárási hiányosságok miatt elutasított kérelmek adatai

A 857 lezárt ügyből 418 esetben a kérelem nem tartalmazta a jogszabályban kötelezően előírt elemeket, ezért a tanácsoknak ezeket a kérelmeket el kellett utasítaniuk.

Elutasítás oka szerinti megoszlás:



Az eljárási okból elutasított kérelmek magas száma is a pénzügyi fogyasztók felkészültségének hiányosságaira mutat rá. A pénzügyi szolgáltatók ezekkel az ügyekkel nem találkoznak, mert az eljárási okból elutasított kérelmek esetén nem kell választatot küldeniük, nem kerül sor meghallgatásra. *(Az elutasítások számának pénzügyi szolgáltatónkénti megoszlását a 6. számú mellékletben szereplő táblázat tartalmazza.)*

Az eljárási okból való elutasítás vízvonalas az ügy további sorsát illetően. A meghallgatásra kitűzött kérelmek vonatkozásában ugyanis kb. 70% a kérelmezők számára előnyösen végződő eljárások aránya. A Pénzügyi Békéltető Testület eljárása kérelemhez kötött, ezért rossz kérelem esetén nem tud jó döntést hozni. A pénzügyi fogyasztók felkészültségének javításával érhető el a meghallgatásra alkalmas kérelmek számának növelése.



## A pénzügyi szolgáltatókkal kapcsolatos tapasztalatok

### Általános megállapítások

Amikor a pénzügyi szolgáltatókkal kapcsolatos tapasztalatok említésre kerülnek – mint az alábbi táblázatok is mutatják – általában a bankokkal, biztosítókkal szembeni benyújtott kérelmek, döntések elemzésére kerül sor. Ezt a megközelítést természetessé teszi az ezen pénzügyi szolgáltatókkal kapcsolatos kérelmek száma.

Ugyanakkor az is feltűnő, hogy mely típusú pénzügyi szolgáltatókkal szemben nem vagy alig kerül sor pénzügyi békéltetési eljárásra. Ebbe a kategóriába tartoznak a takarékszövetkezetek, amelyek közhelyszerű előnye más intézmény típusokkal szemben az ügyfélközelség. A jelenség elsődleges magyarázata az lehet, hogy az ügyfelek ismerete személyes panaszkezelést tesz lehetővé, így kevesebb az az ügyfél, aki a pénzügyi békéltetési eljárás igénybevételére szorul. A takarékszövetkezetek együttműködő magatartást tanúsítanak a pénzügyi békéltetési eljárás során, melyet a kevés őket érintő ügyben kötött egyezségek és az általános alávetési nyilatkozatok száma is bizonyít.

A pénzügyi vállalkozásokat érintő ügyek elsősorban gépjármű finanszírozásból, és követelésvásárlásból erednek. A pénzügyi vállalkozások általában együttműködő magatartást tanúsítanak, a kezdeti jogszabályváltozáshoz való alkalmazkodási problémák – sok pénzügyi vállalkozás esetében kis létszámú szervezetről van szó – megoldása után, fogyasztóbarát módon viszonyulnak a pénzügyi békéltetési eljáráshoz.

Kritikusan kell szólni a magánnyugdíjpénztárakat érintő ügyekről. E vonatkozásban a reálhozamok mértékének vitatása miatt nyújtottak be kérelmeket a fogyasztók. Ezeket a kérelmeket a Pénzügyi Békéltető Testület hatáskör hiányában elutasította. A reálhozam számítási módját ugyanis a magánnyugdíjról és a magánnyugdíjpénztárakról szóló 1997. évi LXXXII. törvény, valamint a társadalombiztosítási rendszerbe történő átlépéshez kapcsolódó eljárási szabályokról szóló 297/2010. (XII.23.) Kormányrendelet határozza meg, így a jogvita nem a felek szerződéses jogviszonyából ered. Tekintettel arra, hogy a reálhozam számítását jogszabály határozza meg és nem a felek közötti szerződés, így amennyiben a magánnyugdíjpénztár és volt tagja között az elszámolási vita eredményét a volt tag nem fogadja el, bírósághoz kell fordulnia igényének érvényesítése érdekében. Erre a törvénynek megfelelő jogértelmezésre a PSZÁF 2011. június 24-én kelt tájékoztatójában felhívta a nyilvánosság és a magánnyugdíjpénztárak figyelmét, ez utóbbiak egy része mégis a Pénzügyi Békéltető Testülethez irányította volt tagjait. A magánnyugdíjpénztárak ezzel azt a hamis látszatot keltették a volt tagokban, hogy igénybe tudják venni a pénzügyi békéltetési eljárás előnyeit, holott csekély szakmai ismeret birtokában – figyelve a PSZÁF tájékoztatójára – is egyértelmű, hogy a reálhozamot érintő ügyek megoldása rendszerszerűen nem tartozik a Pénzügyi Békéltető Testület hatáskörébe.

## A meghallgatással befejezett ügyek az eljárás eredménye szerint

A legtöbb egyezséget kötő pénzügyi szolgáltatók sorrendje:

Szolgáltatók	Egyezség	Összes lezárt ügy
OTP Bank Nyrt.	22	40
Groupama Garancia Biztosító Zrt.	21	37
Erste Bank Hungary Zrt.	19	33
Generali-Providencia Biztosító Zrt.	17	42
Allianz Hungária Biztosító Zrt.	8	18
Egyéb	127	212
<b>Összesen</b>	<b>214</b>	<b>382</b>

A 382 megtartott meghallgatáson felül 21 darab ügyben került sor meghallgatás kitűzésére, de még azok megtartása előtt megegyeztek a felek.

A legtöbb kötelezést kapott pénzügyi szolgáltatók sorrendje:

Szolgáltatók	Kötelezés	Meghallgatással lezárt ügy
Allianz Hungária Biztosító Zrt.	3	18
FHB Kereskedelmi Bank Zrt.	1	6
Netrisk.hu Első Online Biztosítási Alkusz Zrt.	1	1
VICTORIA-VOLKSBANKEN Biztosító Zrt.	1	1
KÖT Takarékszövetkezetek Kölcsönös Biztosító Egyesülete	1	1
Budapest Bank Nyrt.	1	7
Chartis Europe SA Magyarországi Fióktelepe	1	1
Generali-Providencia Biztosító Zrt.	1	42
Többi	0	305
<b>Összesen</b>	<b>10</b>	<b>382</b>

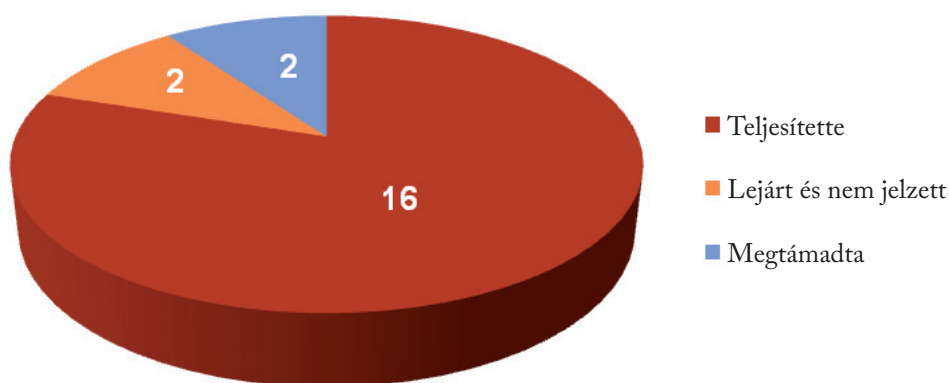
A kötelezés szó jelen esetben félrevezető, mert első hallásra pejoratív asszociációt kelt. A pénzügyi békéltetési eljárásban azonban a kötelezést tartalmazó határozat azt jelenti, hogy a pénzügyi szolgáltató nem tudott valamely okból egyezséget kötni a kérelmezővel, de alávetési nyilatkozatával vállalta, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület döntését elfogadja kötelező erejű döntésként. A fenti összeállításban szereplő pénzügyi szolgáltatók elismerést érdemelnek, mert ügyfeleik számára biztosítják vitás ügyekben a gyors döntés lehetőségét alávetésükkel, ezzel fogyasztóbarát magatartást tanúsítanak.

A legtöbb ajánlást kapott pénzügyi szolgáltatók sorrendje:

Szolgáltatók	Ajánlás	Összes lezárt ügy
Generali-Providencia Biztosító Zrt.	8	42
MKB Bank Zrt.	4	10
Aegon Magyarország Általános Biztosító Zrt.	4	18
Groupama Garancia Biztosító Zrt.	3	37
Erste Bank Hungary Zrt.	2	33
OTP Bank Nyrt.	2	40
UNIQA Biztosító Zrt.	2	4
Egyéb	14	198
<b>Összesen</b>	<b>39</b>	<b>382</b>

Az MKB Bank Zrt. és az Erste Bank Hungary Zrt. szereplése ebben a táblázatban első megközelítésben nehezebben értelmezhető, mert e két pénzügyi szolgáltató általános alávetési nyilatkozatot tett, így a velük kapcsolatos döntéseket a kötelezést tartalmazó táblázatban kellene keresni. A látszólagos ellentmondásra két magyarázat adható. Az MKB Bank Zrt. decemberben tett általános alávetési nyilatkozatot, így e bankot korábban érintő ügyekben ajánlást hozhatott a Pénzügyi Békéltető Testület. Az Erste Bank Hungary Zrt. esetében pedig arról van szó, hogy általános alávetési nyilatkozata összegében korlátozott, ezért az azt meghaladó összegű ügyekben – kötelezést tartalmazó határozat helyett – ajánlást lehetett hozni.

Lejárt határidejű ajánlások:

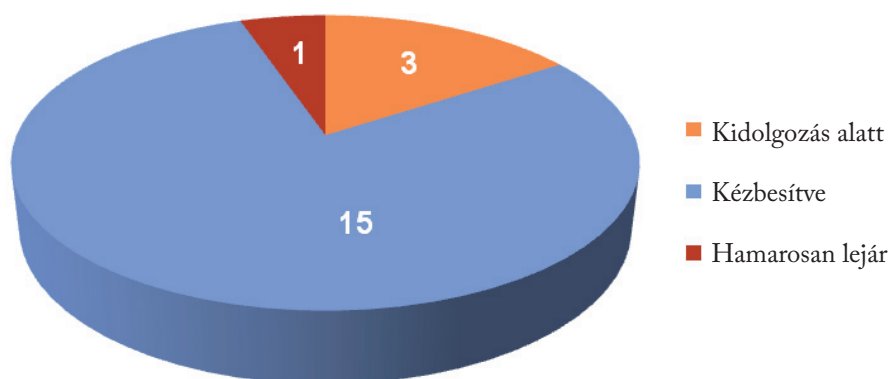


A 20 darab lejárt határidejű ajánlásból 16 darabot a pénzügyi szolgáltatók teljesítettek. Hatásában ez azt jelenti, hogy a kérelmező számára az eljárás előnyösen zárult.

Kettő ajánlás ellen pénzügyi szolgáltató nyújtott be keresetet, kérve azok hatályon kívül helyezését a Fővárosi Bíróságtól, hivatkozva arra, hogy az ajánlás tartalma nem felel meg a jogszabályoknak.

A lejárt ajánlásokat a Pénzügyi Békéltető Testület figyelemmel kíséri, jogszabályi feltételek fennállása esetén a pénzügyi szolgáltató nevét nyilvánosságra hozza.

Folyamatban lévő ajánlások:



Az ajánlás teljesítésére a pénzügyi szolgáltatónak viszonylag hosszú időt – hatvan napot – biztosít a törvény. A 15 darab ajánlás, amely már kézbesítésre került, a teljesítés szempontjából folyamatban lévő ügynek tekinthető. A Pénzügyi Békéltető Testület ajánlásában felszólítja a pénzügyi szolgáltatót és a kérelmezőt, hogy az ajánlásban foglaltak teljesítéséről a törvényi határidő lejártáig értesítsék a Pénzügyi Békéltető Testületet. Ha a pénzügyi szolgáltató teljesíti az ajánlást, a Pénzügyi Békéltető Testület külön levélben köszöni meg az együttműködő magatartását. A hatvan nap leteltét követően – ha nem érkezik jelzés a teljesítésről vagy bírósághoz fordulásról – a Pénzügyi Békéltető Testület levélben jelzi a pénzügyi szolgáltatónak, hogy értesítését követő nyolc nap letelte után nevét nyilvánosságra hozza.

### Az együttműködési kötelezettség elmulasztásának jogkövetkezménye

A Pénzügyi Békéltető Testület a felkészülés időszakában nyilvánvalóvá tette a pénzügyi szolgáltatók számára, hogy minden ésszerű javaslatot megfontol, hajlandó gesztusokat tenni, ezzel segíteni az új jogintézmény bevezetésének folyamatát, de a fogyasztói jogok csorbítását a rendelkezésére álló eszközökkel meggátolja. Az együttműködési kötelezettség megszegése egyértelműen a pénzügyi békéltetés negligálásának szándéka, melynek megakadályozása érdekében a Psztv. szankcionálási lehetőséget biztosít a Pénzügyi Békéltető Testület jelzése alapján a PSZÁF-nak.

A Pénzügyi Békéltető Testület indítványára a PSZÁF 2011-ben összesen 26 millió forint bírságot szabott ki a következő pénzügyi szolgáltatókra:

Bírságolt intézmény	Bírság összege
CIB Bank Zrt.	5.000.000
CIB Bank Zrt.	3.000.000
CIB Bank Zrt.	3.000.000
K&H Autófinanszírozó Zrt.	3.000.000
Merkantil Bank Zrt.	3.000.000
OTP Faktoring Zrt.	2.000.000
BUDA-CASH Brókerház Zrt.	2.000.000
Axa Bank Europe SA Magyarországi Fióktelep	5.000.000

A Pénzügyi Békéltető Testület a megbírságolt pénzügyi szolgáltató nevét és a bírság összegét honlapján a nem együttműködő pénzügyi szolgáltatók rovatban – élve a törvényi lehetőséggel – nyilvánosságra hozza. Ugyanakkor a nem együttműködő pénzügyi szolgáltatók listáján való szereplés nem jelenthet megbélyegzést, így ha az adott pénzügyi szolgáltató magatartásában a fogyasztók számára kedvező változás áll be, a Pénzügyi Békéltető Testület annak elismeréseként leveszi erről a kétségtelenül negatív tartalmú listáról az érintettet.

Az OTP Faktoring Zrt., a Merkantil Bank Zrt., a K&H Autófinanszírozó Zrt. a kezdetekben nem voltak együttműködők, de elfogadták és befizették a PSZÁF által meghatározott bírság összegét, a büntetés befizetése után pedig a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásában kiemelkedően együttműködő magatartást tanúsítottak, mellyel elősegítették az Országgyűlés által megállapított fogyasztói jogok érvényre jutását. A pénzügyi békéltetéshez való hozzáállásukban beállt pozitív változás elismeréseként a Pénzügyi Békéltető Testület e szervezeteket törölte a nem együttműködő pénzügyi szolgáltatók listájáról.

A nem együttműködő pénzügyi szolgáltatók listáján való szereplés tehát nem egyirányú utca, az együttműködő magatartás eredményeként le lehet kerülni róla. Meg kell jegyezni, hogy a CIB Bank Zrt. a közelmúltban jelentősen megváltoztatta addigi magatartását, együttműködési kötelezettségének eleget tesz, fogyasztóbarát magatartást tanúsít a pénzügyi békéltetési eljárásban, így felmerül annak lehetősége, hogy lekerüljön erről a listáról.

## Az alávetés

Az alávetésnek látszólag a Pénzügyi Békéltető Testület szempontjából van jelentősége. Alávetési nyilatkozat esetén kötelezést tartalmazó határozat hozható, alávetési nyilatkozat hiányában pedig ajánlás. Látható, hogy a pénzügyi szolgáltatók elfogadják és végrehajtják az ajánlások döntő részét, ezért az alávetés – bármennyire is megtisztelő a bizalmat kifejező 69 általános alávetési nyilatkozat – elsősorban nem a Pénzügyi Békéltető Testület, hanem közvetlenül a pénzügyi fogyasztó, közvetve a pénzügyi szolgáltató érdeke.

Az alávetésnek valójában azonban a fogyasztó szempontjából van jelentősége. Az alávetést tett pénzügyi szolgáltató ezen nyilatkozatával üzen saját ügyfelének. Azt üzeni, hogy szüksége van rá, partnernek tekinti, ha pedig vita merül fel közöttük – amely a legjobb szándékok mellett is előfordulhat – áll elébe, lehetővé teszi, hogy az igazságszolgáltatás lassabb és költséges útja helyett gyorsan és ingyenesen találjanak megoldást egy pártatlan fórum előtt. Sokat nyerhet a társadalmi bizalomból az a pénzügyi szolgáltató, amelyik először ismeri fel az alávetés fogyasztó orientáló jelentőségét és beépíti termékeibe, mint a viták rendezésének általánosan bevett eljárását. Fordítva is igaz az állítás, aki nem teszi lehetővé ügyfeleinek a gyors és ingyenes vitarendezést, az veszíthet, mert az ügyfelek nem kapnak teljes körű szolgáltatást.



Az alávetési nyilatkozatok, valamint a pénzügyi békéltetési eljárásban tanúsított magatartás között nincs mindig közvetlen összefüggés. A tapasztalatok legalábbis vegyesek. Egyes általános alávetési nyilatkozatot tett pénzügyi szolgáltatók konkrét ügyekben nem tanúsítanak megfelelő rugalmasságot, míg általános alávetési nyilatkozatot nem tett pénzügyi szolgáltatók egyedi ügyben sokszor tesznek egyedi alávetési nyilatkozatot, amely tény azonban a nyilvánosság előtt rejtve marad. Ezen pénzügyi szolgáltatók fogyasztóbarát módon járnak el, ezt azonban a nyilvánosság felé nem jelentik meg. Más pénzügyi szolgáltatók élen járnak az egyezségek megkötésében, rugalmasak, de se általános, se egyedi alávetési nyilatkozatot nem tesznek. Az utóbbi két csoportba tartozó pénzügyi szolgáltatók magukat fosztják meg attól, hogy a pénzügyi szolgáltatói szektorral szembeni negatív társadalmi képen javítsanak.

## **A Pénzügyi Békéltető Testület döntéseinek gyakorlatformáló szerepe**

A pénzügyi szolgáltatók magatartásában – ha még nem is markáns jelenségként – már felismerhető a Pénzügyi Békéltető Testület döntéseinek figyelembevétele panaszkezelésük, jogszabály értelmezéseik során. Észrevehető, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület jelentősebb döntéseire a pénzügyi szolgáltatók jogászai odafigyelnek, hivatkoznak rájuk, esetenként szakmai vitákat folytatnak róluk, tehát ezek a döntések „élnek”, alakítják a joggyakorlatot. A Pénzügyi Békéltető Testület működésének ez a közvetett hatása segítséget nyújt a pénzügyi szolgáltatóknak is a szerződések értelmezéséhez, a fogyasztók problémáinak több szempontú megközelítéséhez.

## ÖSSZEFOGLALÁS

Fél év működés után még korai hosszú távú következtetéseket levonni, hiszen a pénzügyi békéltetés még az út elején jár. Néhány folyamaton azonban talán érdemes elgondolkodni a pénzügyi békéltetés minden szereplőjének.

A Pénzügyi Békéltető Testület az előkészítés alapossága és munkatársai lelkes, szakmailag kifogástalan hozzáállása miatt zökkenőmentesen látott feladatához, az új szervezet azonnal működött. Az eltelt fél év a társadalmi elfogadottság tekintetében is eredményes a szervezet szempontjából. A 2012. esztendő feladata a pártatlan, és szakmailag kikezdhethetetlen munkával tovább erősíteni a pénzügyi békéltetésbe vetett társadalmi bizalmat.


A pénzügyi szolgáltatók alkalmazkodása az új eljáráshoz – kevés kivétellel – példásan sikerült. A pénzügyi szolgáltatók kezdeti alaptalan félelmeiken felül tudtak emelkedni, mert a pénzügyi békéltetés pártatlan működése rájuk is meggyőzően hatott. Szervezeti rendszerüket kiegészítették, a válasziratok készítésére adott szoros törvényi határidőket általában sikerült tartaniuk, a meghallgatáson megjelentek. Az egyezségek magas száma és aránya azt mutatja, hogy tudnak kellően rugalmasak is lenni, viszont ahol a megállapodáshoz anyagi áldozatra is szükség van, ott láthatóan nehezebben születik döntés. A szektorok között is van némi eltérés: a biztosítók az anyagiakat érintő megállapodások tekintetében rugalmasabbak, mint a bankok. Emellett a pénzügyi szolgáltatók jól képzett szakembereik révén – nagyon helyesen – keményen védik is érdekeiket, ha úgy látják, a fogyasztónak nincs igaza.

A pénzügyi fogyasztókkal kapcsolatos tapasztalatok sokrétűek. Természetesen figyelembe kell venni, hogy a pénzügyi békéltetés legheterogénebb csoportjáról van szó. A fogyasztók egy része érzelmi alapon, más része „az utolsó szalmaszálba kapaszkodás” reményében fordul a Pénzügyi Békéltető Testülethez. Az ilyen okból benyújtott kérelmek ritkán sikeresek.

A fogyasztók más csoportja hatóságként tekint a Pénzügyi Békéltető Testületre, amely vizsgálja ki ügyüket, maguk azzal már a kérelem beadása után nem kívánnak foglalkozni. Ez a fogyasztói attitűd sem hoz eredményes pénzügyi békéltetést.

A Pénzügyi Békéltető Testülethez fordulás lehetősége az alternatív vitarendezést teszi lehetővé az igazságszolgáltatás igénybevétele helyett. Az alternatív szó tehát a pénzügyi békéltetés és a bírói út közötti választás lehetőségét fejezi ki. Ezért a pénzügyi fogyasztónak úgy kell ügyének vitelére készülnie, mintha bíróságon keresné igazát. A Pénzügyi Békéltető Testület nem jár el a pénzügyi fogyasztó helyett, aki, ha nem tudja állítását alátámasztani, nem számíthat számára kedvező eredményre önmagában a fogyasztói pozíció miatt. A Pénzügyi Békéltető Testület fogyasztóvédelmi jogintézmény, de nem fogyasztói érdekképviselő.

Mint e jelentés számai is mutatják, a pénzügyi békéltetés ott eredményes, ahol a fogyasztó tudatosan felkészül az eljárásra, végiggondolja kérelmét és bizonyítékokkal alátámasztja azt. Történt előrelépés a tudatos fogyasztói magatartás fejlesztése érdekében, melynek a pénzügyi békéltetési eljárás fontos terepe. Az első fél év alatt több száz fogyasztó élt a felkínált lehetőséggel, amely egyértelműen bizonyítja az új eljárás és a szervezet sikerét.



A cél az, hogy a pénzügyi fogyasztók a sikeres eljárásokat látva szélesebb körben váljanak tudatos fogyasztóvá. Ennek első lépése a megelőzés, melynek során nem szabad kritikátlanul elfogadni az ingyen pénz és a magas hozam legendáját. Második lépésként közhely már, de a – különösen a nagy értékű – szerződés megkötése előtt érdemes kikérni független szakember véleményét. Ha pedig a szerződés teljesítése során merül fel probléma, először azt a pénzügyi szolgáltatóval kell megpróbálni rendezni. Ezen egyeztetés eredménytelensége esetén érdemes végiggondolni a további lépést, és felkészülni a vita jogi rendezésére. A fogyasztó maga is felkészülhet, de jogban járatos szakemberhez, fogyasztói érdekképviselőt ellátó szervezethez vagy a PSZÁF támogatásával nyolc megyeszékhelyen működő fogyasztóvédelmi hálózathoz is fordulhat segítségért a pénzügyi békéltetési eljárás megindításához.

A magyar pénzügyi békéltetési rendszer kialakításával az Országgyűlés Európában is példátlan segítséget nyújt a pénzügyi fogyasztóknak a gyors és ingyenes vitarendezésre, a pénzügyi fogyasztókon múlik, hogy élnek-e vele.



## MELLÉKLETEK

1. számú melléklet

### Tisztelt Pénzügyi Békéltető Testület!

Alulírott (fogyasztó neve, lakóhelye)

kérem

a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának lefolytatását a közöttem és a .....

.....  
(pénzügyi szolgáltató neve, székhelye) között kialakult pénzügyi jogvita rendezése érdekében.

Jelen kérelem benyújtásával – kérelmem elutasításának terhe mellett – egyben nyilatkozom arról, hogy a panaszügy rendezését az érintett pénzügyi szolgáltatóval közvetlenül megkíséreltem, amely eredménytelenül végződött, továbbá arról, hogy közvetítői eljárást vagy polgári peres eljárást az ügyben nem indítottam.

Szerződés létrejöttének, teljesítésének helye:

A jogvita leírása:

A kérelemhez mellékelem azokat az iratokat, amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozom:

A Pénzügyi Békéltető Testület döntésére az alábbi indítványt teszem:

Kelt: ....., 201.....

.....  
Aláírás

Melléklet: .....darab

1. A kérelemhez csatolom azokat az okiratokat (illetve azok másolatát), amelynek tartalmára bizonyítékként hivatkozom:

- a pénzügyi szolgáltató írásbeli nyilatkozatát a panasz elutasításáról,
- egyéb írásos bizonyítékokat az egyeztetés megkísérléséről.

2. Az ügyben képviselő útján járok el, ezért a kérelemhez csatolom az általam meghatalmazott képviselő meghatalmazását.

## MEGHATALMAZÁS

Alulírott

.....(fogyasztó neve)

.....(fogyasztó címe)

mint meghatalmazó ezúton meghatalmazom,

.....(meghatalmazott neve)

.....(meghatalmazott címe)

meghatalmazottat, hogy helyettem és nevemben, teljes jogkörben eljárva, a Pénzügyi Békéltető Testület előtt lássa el képviseletemet, a köztem és a(z)

.....(pénzügyi szervezet neve)

.....(pénzügyi szervezet székhelye)

pénzügyi szervezet között kialakult pénzügyi fogyasztói jogvita rendezése során.

A meghatalmazás visszavonásig érvényes és kizárólag a fenti pénzügyi jogvitára vonatkozik.

Kelt: ....., 201.....

.....

Meghatalmazó

.....

Meghatalmazott

**Előttük mint tanúk előtt:**

Név: ..... Név: .....

Lakcím: ..... Lakcím: .....

Anyja neve: ..... Anyja neve: .....

Aláírás: ..... Aláírás: .....

**Általános alávetési nyilatkozatot tett pénzügyi szolgáltatók**

(2011. december 31-ig)

1. "BÁCSKA" Takarékszövetkezet
2. 3B Tanácsadó és Biztosítási Alkusz Kft.
3. Allianz Hungária Zrt.
4. Apátfalvi Takarékszövetkezet
5. Astra S. A. Biztosító Magyarországi Fióktelepe
6. Bak és Vidéke Takarékszövetkezet
7. Bátaszék és Vidéke Takarékszövetkezet
8. BOROTAI Takarékszövetkezet
9. BORSOD TAKARÉK Takarékszövetkezet
10. Concorde Értékpapír Zártkörűen Működő Részvénytársaság
11. Dimenzió Biztosító és Önszegélyező Egyesület
12. DRB Dél-Dunántúli Regionális Bank ZRT.
13. Dunapataj és Vidéke Takarékszövetkezet
14. Eger és Környéke Takarékszövetkezet
15. Endrőd és Vidéke Takarékszövetkezet
16. Erste Alapkezelő Zrt.
17. Erste Bank Hungary Zrt.
18. Erste Befektetési Zrt.
19. Erste Ingatlanlízing Zrt.
20. Erste Lakáslízing Zrt.
21. Erste Leasing Autófinanszírozási Zrt.
22. Erste Leasing Eszközfinanszírozási Zrt.
23. ERSTE Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.
24. Fegyvernek és Vidéke Körzeti Takarékszövetkezet
25. FHB Ingatlanlízing Zrt.
26. FHB Jelzálogbank Nyrt.
27. FHB Kereskedelmi Bank Zrt.
28. FÓKUSZ Takarékszövetkezet
29. Gádoros és Vidéke Takarékszövetkezet
30. Gyulai Takarékszövetkezet
31. Hartai Takarékszövetkezet
32. Hévíz és Vidéke Takarékszövetkezet
33. ING Biztosító Zrt.
34. ING Önkéntes és Magánnyugdíjpénztár

- 
35. Insight Holding Vagyonkezelő Zrt.
  36. Jászárokszállás és Vidéke Körzeti Takarékszövetkezet
  37. Kaposmenti Takarékszövetkezet
  38. KDB Bank Magyarország Zrt.
  39. Kevermes és Vidéke Takarékszövetkezet
  40. Kinizsi Bank Zrt.
  41. Kisdunamenti Takarékszövetkezet
  42. Kiskunfélegyházi Takarékszövetkezet
  43. Kis-Rába menti Takarékszövetkezet
  44. Kunszentmárton és Vidéke Takarékszövetkezet
  45. Lébény-Kunsziget Takarékszövetkezet
  46. MagNet Magyar Közösségi Bank Zrt.
  47. Magyar Posta Biztosító Zrt.
  48. Magyar Posta Életbiztosító Zrt.
  49. MKB Bank Zrt.
  50. Mohácsi Takarékszövetkezet
  51. Optima Cura Kft.
  52. Pannon Takarékszövetkezet
  53. PILLÉR Takarékszövetkezet
  54. Polgári Takarékszövetkezet
  55. Provident Pénzügyi Zrt.
  56. QBE Insurance (Europe) Limited Magyarországi Fióktelepe
  57. Sajóvölgye Takarékszövetkezet
  58. Solt és Vidéke Takarékszövetkezet
  59. Szabolcs Takarékszövetkezet
  60. Szatymaz és Vidéke Takarékszövetkezet
  61. Szentgál és Vidéke Takarékszövetkezet
  62. Unicredit Bank Hungary Zrt.
  63. Unicredit Jelzálogbank Zrt.
  64. UNION Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.
  65. Veresegyház és Vidéke Takarékszövetkezet
  66. VICTORIA-VOLKSBANKEN Biztosító Zrt.
  67. Völgység-Hegyhát Takarékszövetkezet
  68. Zemplén Takarékszövetkezet
  69. Zirci Takarékszövetkezet

## TÁJÉKOZTATÓ

### A Pénzügyi Békéltető Testület előtti eljárásban megállapítható eljárási költségekről

Összhangban a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény (a továbbiakban: Psztv.) 95. § (2) bekezdésében és a Pénzügyi Békéltető Testület (a továbbiakban: PBT) eljárási szabályzatának 27. § (2) bekezdésében foglaltakkal, a PBT az alábbi tájékoztatást teszi közzé a PBT előtt, a Psztv. 78. § (1) bekezdésében meghatározott pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárás során felmerülő költségek viselésére vonatkozóan.

A Tájékoztató célja, hogy segítséget nyújtson az eljárásban résztvevő fogyasztóknak és pénzügyi szervezeteknek az elszámolható költségek köréről, mértékéről és azok elszámolásának módjáról, ezzel töltve ki a Psztv. eljárási költségekre vonatkozó általános előírásait.

#### *1. A költségviselésre vonatkozó általános szabályok*

1.1. A PBT adott ügyben eljáró tanácsa (a továbbiakban: Tanács) a Psztv. 94. § a) pontjában meghatározott, kötelezést tartalmazó határozatok esetén, a Psztv. 95. § (3) bekezdése alapján rendelkezik az eljárás költségének összegéről és annak viseléséről.

1.2. Az eljárás költségének (a továbbiakban: eljárási költség) tekintendő mindaz a költség, amely a felek oldalán a PBT eljárása igénybevételével összefüggésben – a célszerű és jóhiszemű eljárás követelményére figyelemmel – igazoltan felmerült (így különösen az előzetes tudakozódás, egyeztetés és levelezés költsége, a felek személyes megjelenésével összefüggő útiköltség és keresetkiesés stb.).

1.3. A Tanács az eljárási költségek felől a felek kérelmére határoz, az eljárást lezáró, 1.1. pontban meghatározott határozatában. A Tanács az eljárásban megtartott meghallgatás lezárását megelőzően nyilatkoztatja a feleket az eljárási költségek felmerüléséről, annak összegéről, és felhívja a feleket a felszámított költségek 3. pontban meghatározottak szerinti igazolására.

1.4. A Tanács az eljárási költség összegét a fél által előadott és igazolt adatok figyelembevételével állapítja meg. A fél javára az általa felszámítottnál több eljárási költséget megállapítani nem lehet.

1.5. Amennyiben a Tanács a fogyasztó kérelmének csak részben ad helyt, úgy a Tanács az eljárási költség viselése felől a nyertesség arányának figyelembevételével határoz. Ha ennek aránya között nincs számottevő különbség, a Tanács akként rendelkezik, hogy mindegyik fél maga viseli a saját költségét.

1.6. Az eljárási költség, ennek körében a 2.2. – 2.4. pontban foglaltak szerint megállapított munkadíj és készkiadás összegét a Tanács indokolt esetben mérsékelheti, ha az nem áll arányban a jogvita tárgyának értékével vagy a ténylegesen elvégzett ügyvédi tevékenységgel. A Tanács döntését indokolni köteles.



## *2. Az eljárásban megállapítható ügyvédi költségek*

2.1. Amennyiben a PBT előtti eljárásban azt a fogyasztót, akinek a javára a Tanács az ügyet eldöntötte (a továbbiakban: nyertes fél), a PBT előtti eljárásban ügyvéd képviseli, úgy ezen nyertes fél igényelheti, hogy a Tanács határozatával kötelezze a másik felet az ügyvéd eljárásával felmerülő ügyvédi munkadíj (a továbbiakban: munkadíj) és a nyertes fél által jogi képviselője részére költségtérítésként megfizetett indokolt készkiadások együttes összegének megfizetésére.

2.2. A PBT a munkadíjat minden megkezdett meghallgatási óránként, valamint az ügyvédnek az eljárást megelőzően és az eljárással kapcsolatban meghallgatáson kívül végzett igazolt tevékenységéért óránként 5.000 Ft (azaz ötezer forint), de legalább 10.000 Ft (azaz tízezer forint) és legfeljebb 25.000 Ft (azaz huszonötezer forint) összegben állapítja meg.

2.3. A munkadíj 2.2. pontban meghatározott összege a tevékenység ellenértékét terhelő általános forgalmi adó összegét nem tartalmazza, azt a díj összegén, mint adóalapon felül kell – a külön jogszabály rendelkezései szerint – felszámítani. Ha az ügyvéd az általános forgalmi adóról szóló mindenkor hatályos törvény szerint adólevonási joggal rendelkezik, a számlával igazolt költségnek csak a nettó összege növeli az adóalapot. Az ügyvédnek a munkadíj megállapítására vonatkozó indítványa megtételekor arról is nyilatkoznia kell a Tanácsnak, hogy általános forgalmi adó fizetésére köteles-e.

2.4. Az ügyvéd részére megállapított útiköltség megállapítására vonatkozóan a 3.2. -3.6. pontokban foglaltak megfelelően irányadók azzal, hogy útiköltség számítása során az ügyvéd székhelyét kell figyelembe venni.

2.5. Az eljárási költségek viselése körében az ügyvédi munkadíjra vonatkozó rendelkezések megfelelően irányadók a gazdálkodó szervezetet képviselő jogtanácsos (jogi előadó) munkadíjára is.

## *3. A felmerült költségek, készkiadások igazolása*

3.1. Ha a fél meghatalmazottja nem ügyvéd vagy ha a fél személyesen jár el, a meghatalmazott, illetőleg a fél részére munkadíj nem állapítható meg, de igényt tarthat az útiköltség, valamint a PBT előtt való megjelenéssel szükségképpen felmerült keresetkiesés megtérítésére.

3.2. Útiköltségként a fél állandó lakóhelyéről (tartózkodási helyéről) a meghallgatás helyére való utazással és a visszautazással ténylegesen felmerült és igazolt költségeket kell megtéríteni.

3.3. A fél részére a vasút másodosztályú menettérti jegy árát, a helyközi buszjárat menettérti jegy árát, és a helyi tömegközlekedési eszköz, illetve komp visszaútra is számított viteldíját kell megtéríteni.

3.4. Ha a fél bejelentett lakóhelye (tartózkodási helye) a meghallgatás helyétől eltérő településen van, úgy gépjármű igénybevétele esetén útiköltségként a gépjármű motorjának hengerűrtartalma szerint a külön jogszabályban meghatározott üzemanyag-fogyasztási alapszabvány figyelembevételével közúton a fél lakóhelye (tartózkodási helye) és a meghallgatás helye alapján a legrövidebb oda-vissza útra a km-távolság és

a NAV által közzétett hivatalos üzemanyagár szorzatát, valamint a parkolás díját kell megtéríteni. A gépjármű motorjának hengerűrtartalmát és hajtóanyagának fajtáját a jármű forgalmi engedélyének bemutatásával kell igazolni.

3.5. Ha ugyanarra a meghallgatásra a fél és képviselője egy gépjárművel utazik, az úti költséget csak az egyikük esetében lehet megtéríteni.

3.6. A határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogvita esetében a kérelmező részére az elszállásoláshoz igénybe vehető kereskedelmi vagy fizetővendéglátó szálláshely szerinti kiadását számíthatja fel költségként. Szállásköltségként a számla szerinti, de legfeljebb a munkaviszony alapján megállapított öregségi nyugdíj legkisebb összegének egynegyedével megegyező összeget lehet megtéríteni vendégéjszakánként; igazolt szállásköltségként nem vehető figyelembe a szálláshoz kapcsolódó egyéb ellátással és szolgáltatással felmerülő költség. A szállásköltséget a kereskedelmi vagy fizetővendéglátó szálláshely által kiállított számla bemutatásával kell igazolni.

3.7. A határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogvita esetén, a Pszvtv. 109. §-ában foglaltak alapján felmerülő fordítási és tolmácsolási költségek az eljárás költségének tekintendők, arról a Tanács az eljárási költségek viselése körében határoz.

3.8. Azt a felet, aki a meghallgatás miatt a munkából kiesett időre távolléti díjra nem jogosult, költségtérítésként a munkából kiesett időre – ideértve az utazással eltöltött időt is – óránként a nyugdíjminimum 1,5 százalékával megegyező összegű költségtérítés illeti meg. A munkából kiesett időre járó költségtérítéshez a munkavégzésre irányuló jogviszonyról szóló okirat bemutatása szükséges; a félnek továbbá nyilatkoznia kell arról, hogy a munkából kiesett időre távolléti díjat nem kap.

3.9. A fél a készkiadások felmerülését, mértékét a fél nevére kiállított számlával, nyugtával vagy egyéb számviteli bizonylattal köteles a Tanács felé igazolni. Ha a fél költségigényében megjelölt kiadásait nem igazolja, a Tanács a készkiadások megállapítását mellőzi.

## Hiánypótlási okok, főbb szolgáltató típusonként

Pénzügyi szolgáltató	Kérelmező adata hiányos	Pénzügyi szolgáltató adata hiányos	Kérelmező álláspontja hiányos	Vitás ügy rendezésének hiánya	Nincs elutasított panasz	Peres-közvetítői eljárás indult	Nincs döntési indítvány	Bizonyíték hiány	Meghatalmazás hiánya	Összesen
Bank	6	3	60	52	55	58	28	39	3	304
Biztosító	2	10	49	42	28	42	14	10		197
Pénzügyi vállalkozás	4	3	22	21	22	13	8	8		101
Befektetési vállalkozás			1		1	5	1			8
Lakástakarékpénztár			3		3	1	1			8
Takarékszövetkezet	1		2		1			1		5
Független közvetítő	1			1			1			3
Önkéntes nyugdíjpénztár			1			1				2
Nem pénzügyi szervezet		1						1		2
Magánnyugdíjpénztár		1								1
Befektetési alapkezelő						1				1
Nincs megadva		3	1							4
Összesen	14	21	139	116	110	121	53	59	3	636

## Elutasítási okok, főbb szolgáltató típusonként

Sorcímek	Kérelmező nem fogyasztó	Nem pénzügyi szolgáltató	Nem fogyasztói jogvita	Nincs kivizsgált panasz	Per vagy ítélet	Büntető-eljárás	Közvetítői eljárás	Nincs hiánypótlás	Hiánypótlás után sem bírálható el
Bank	16	0	50	50	8	2	10	49	5
Biztosító	22		22	6	1		2	26	
Magánnyugdíjpénztár			50						
Pénzügyi vállalkozás	5		8	12	4	1		18	1
Nem pénzügyi szervezet	2	16	2					2	
Takarékszövetkezet	2		4	1					1
Független közvetítő	1		1					2	
Önkéntes nyugdíjpénztár			3						
Lakástakarékpénztár				1				1	
Befektetési vállalkozás								1	
Árutőzsdei szolgáltató		1							
Nincs megadva		4	3					2	
Összesen	48	21	143	70	13	3	12	101	7