



TÁJÉKOZTATÓ

a Pénzügyi Békéltető Testület működésének első két évéről

Budapest, 2013. augusztus 30.



A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény (a továbbiakban: Psztv.) rendelkezéseinek megfelelően a Pénzügyi Békéltető Testület (a továbbiakban: PBT) 2011. július 1-jétől kezdte meg működését. A jogalkotói szándék szerint a PBT feladta a fogyasztók és a pénzügyi szervezetek között a nyújtott szolgáltatással kapcsolatban létrejött szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügyek bírósági eljáráson kívüli rendezése, melynek körében a PBT egyezség létrehozását kísérli meg, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

Az eltelt két év alatt – a jogalkotói szándéknak megfelelően – a PBT a pénzügyi fogyasztói jogviták területén mind a fogyasztók, mind a pénzügyi szervezetek számára a polgári peres eljárás valódi alternatívájává vált. A gyors, hatékony és ingyenes eljárás folytán egyre több fogyasztó fordul a PBT-hez pénzügyi fogyasztói jogvitájának rendezése érdekében. Az ügyszám dinamikus növekedése a PBT iránti jelentős társadalmi bizalmat mutatja, amelyet a fogyasztók igényének megfelelő, a felek megállapodásán alapuló döntések egyre növekvő száma is visszaigazol. A PBT működésének első két évében összesen 1.908 ügyben, azaz a befogadott ügyek 48%-ában a felek konszenzusán alapuló döntés született, amely túlnyomó többségében a PBT által jóváhagyott egyezség (1595 db), részben pedig az eljárás folyamánként bekövetkező önkéntes szolgáltatói teljesítés formájában valósult meg.

Jelen Tájékoztató a PBT megalakulása óta eltelt két év főbb működésre vonatkozó adataiba nyújt betekintést.



A Pénzügyi Békéltető Testület a vizsgált két évben **6.590** darab, fogyasztói jogvita rendezésére irányuló kérelmet dolgozott fel. A kérelmek 91%-át lezárták az eljáró tanácsok, míg 588 ügy folyamatban van.

Összes ügyszám:	6590	100,00%	Lezárt ügyekből			
Folyamatban:	588	8,92%	Meghallgatással	Meghallgatás nélkül		
Lezárt	6002	91,08%	3260	100%	2742	100%

A Pénzügyi Békéltető Testület ezen túlmenően 4381 db adminisztratív ügyet is feldolgozott. Ebből legnagyobb arányt a közzétételek jelentették (3310 db) de jelentős számban nyújtottunk tájékoztatást is a hozzánk forduló ügyfeleknek (886 db) a fennmaradó ügyek (185 db) alávetésekkel és egyéb ügyekkel kapcsolatos levelezést takarnak.

A beérkező kérelmek heti darabszáma jelentős heti ingadozások mellett ugyan, de folyamatosan növekedő ütemet mutat, mely tükrözi, hogy egyre több ügyfél használja ki az alternatív vitarendezés ezen fórumát.

Beérkező kérelmek hetenkénti bontásban

(*A kimutatás a 2013. június 30-ig beérkezett kérelmeket tartalmazza)

Heti rekord!

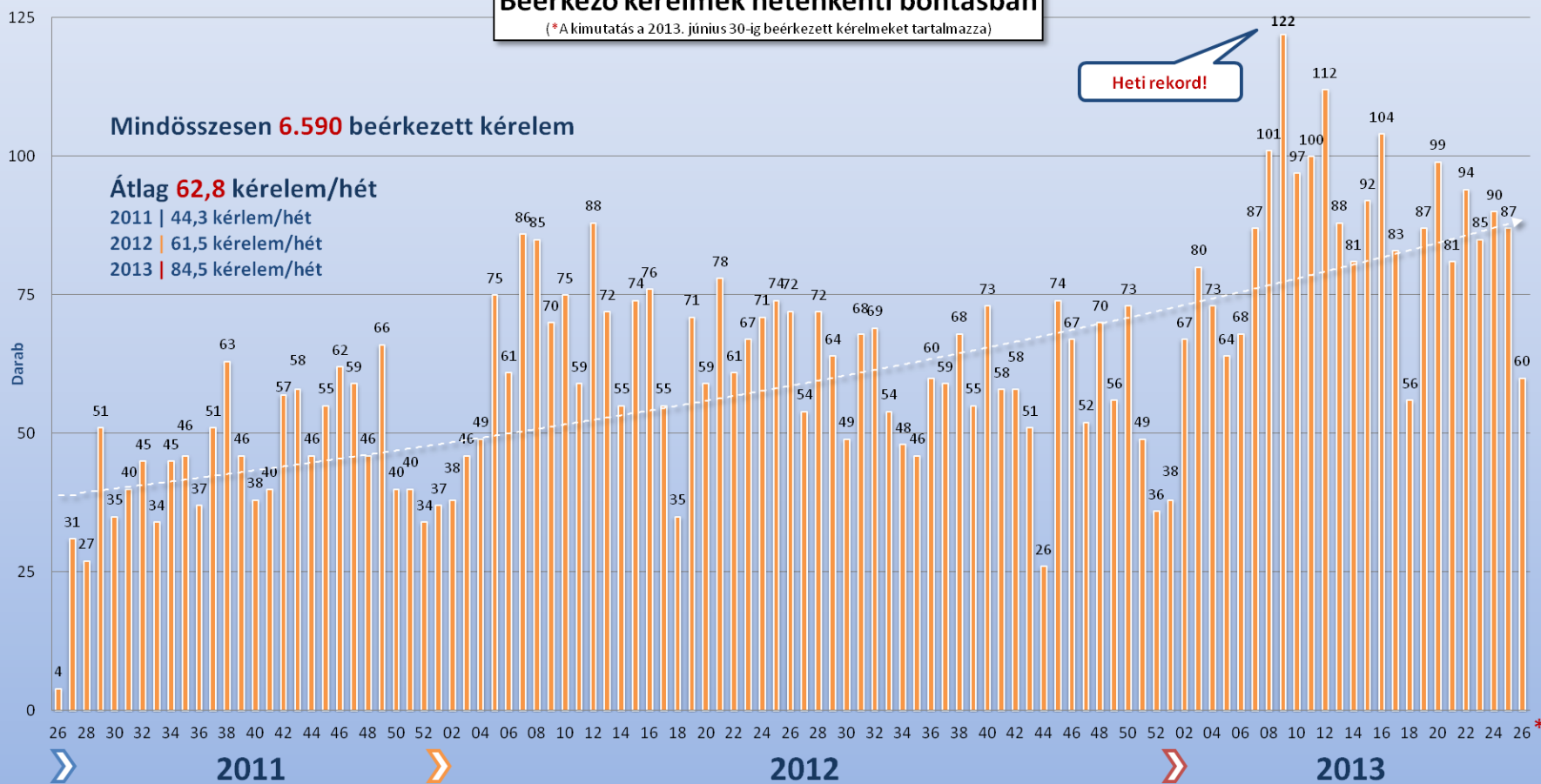
Mindösszesen **6.590** beérkezett kérelem

Átlag **62,8** kérelem/hét

2011 | 44,3 kérelem/hét

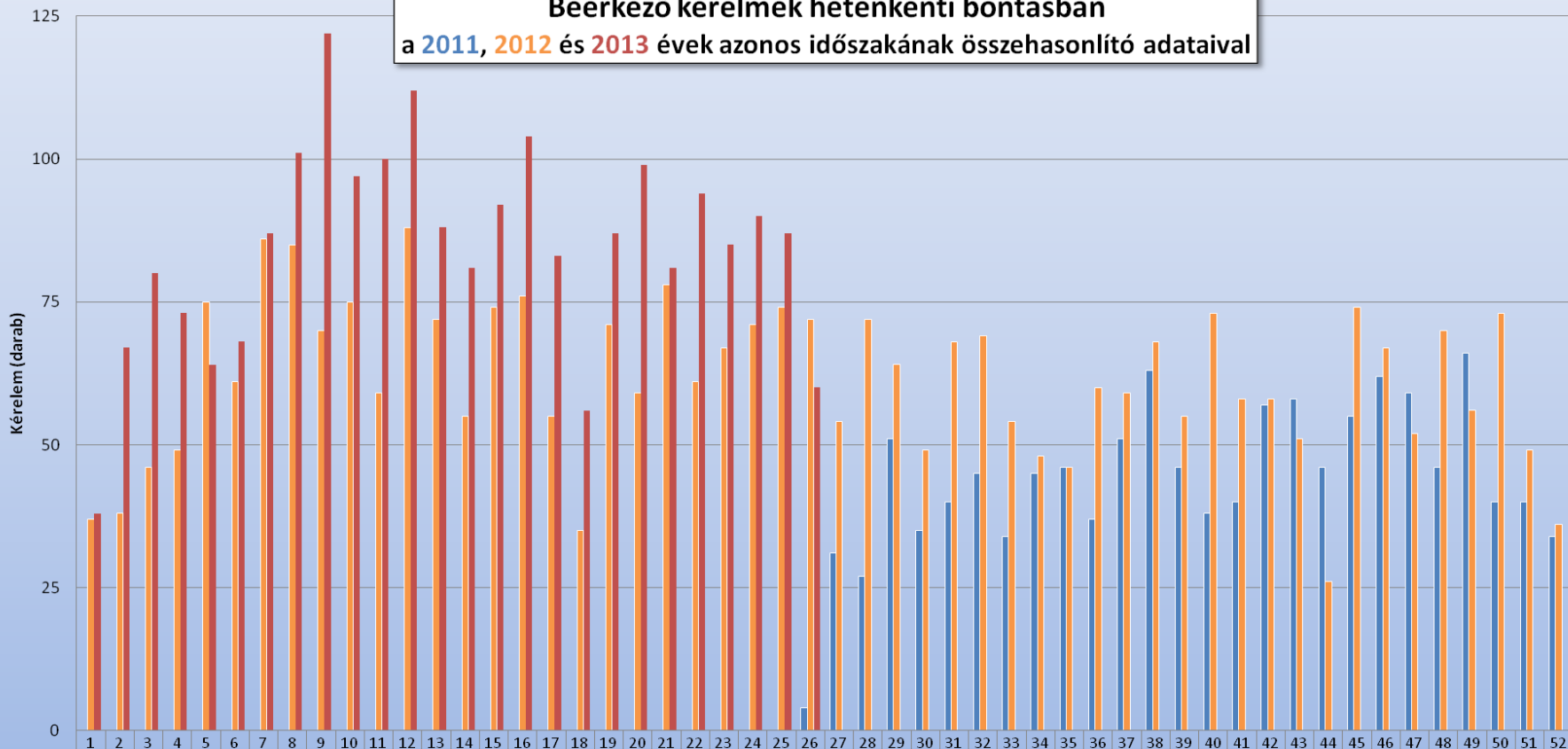
2012 | 61,5 kérelem/hét

2013 | 84,5 kérelem/hét

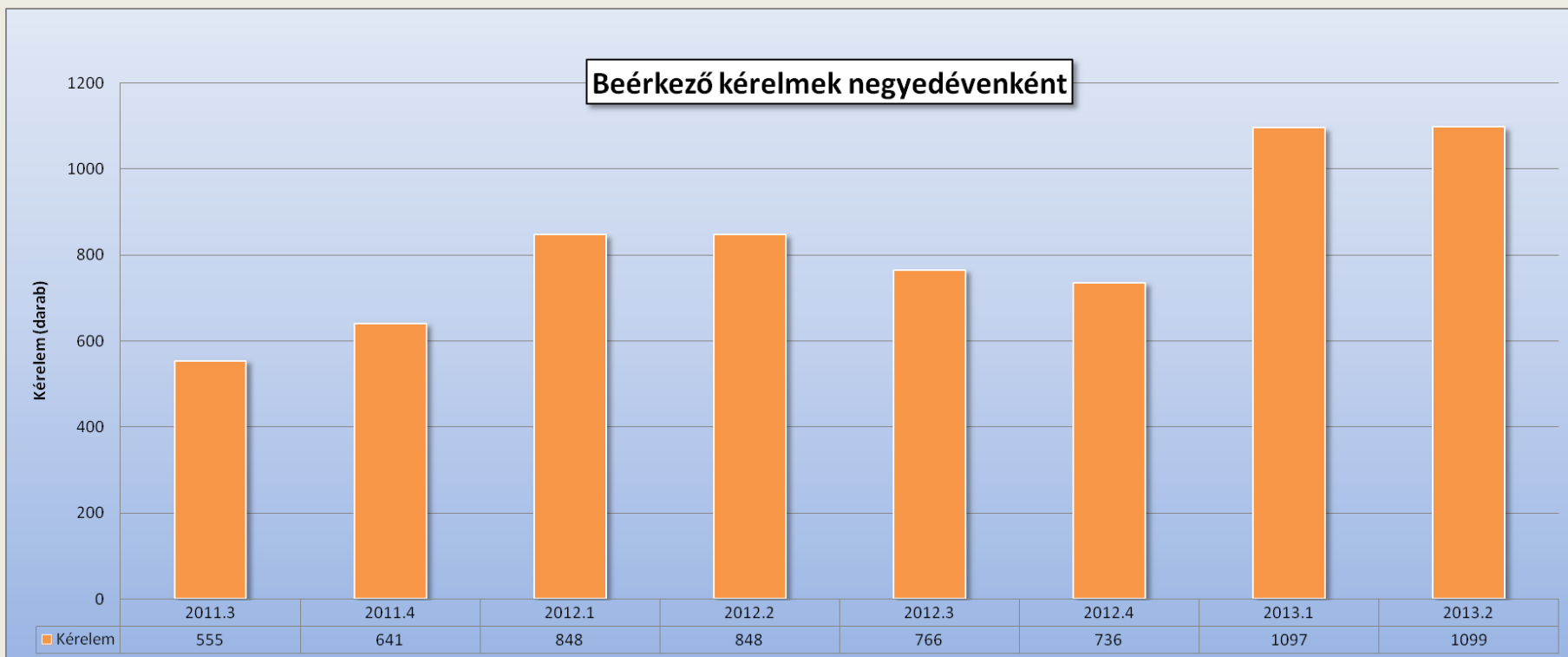


Az alábbi oszlopdiagram jól szemlélteti, hogy az egyes évek azonos időszakában miként alakult a beérkező kérelmek száma. Jól látható, hogy 2013 adatai jelentősen meghaladják a megelőző évek számait.

Beérkező kérelmek hetenkénti bontásban
a 2011, 2012 és 2013 évek azonos időszakának összehasonlító adataival



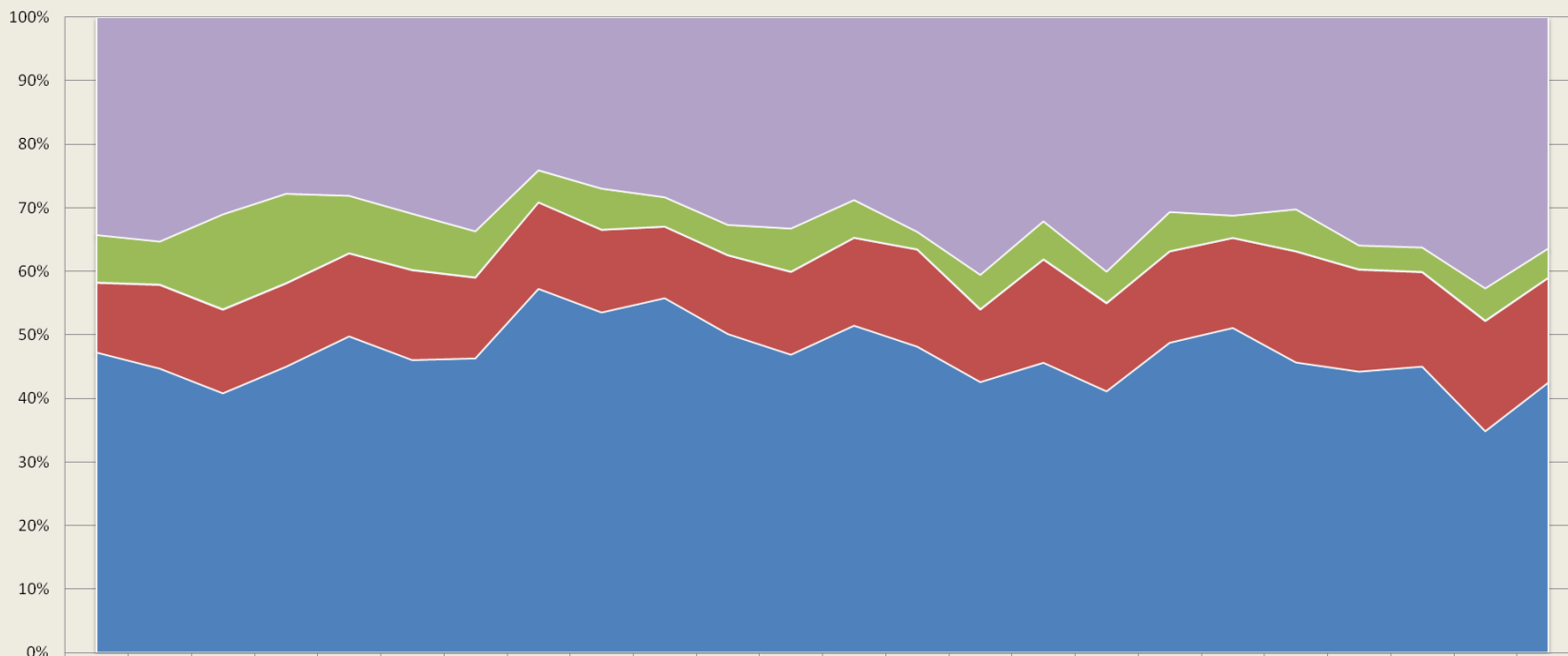
A heti ingadozásokat kisimító negyedéves statisztika is azt mutatja, hogy a beérkezett kérelmek száma növekvő ütemet mutat.



Az alábbi diagram azt szemlélteti, hogy az eltelt két év során nem változott jelentősen az egyes szolgáltatástípusokkal kapcsolatban berkezzett kérelmek aránya.

Az adott hónapban beérkező ügyek aránya fő szolgáltatótípusonként

(Az adatok az adott hónap százalékos arányában vannak meghatározva)



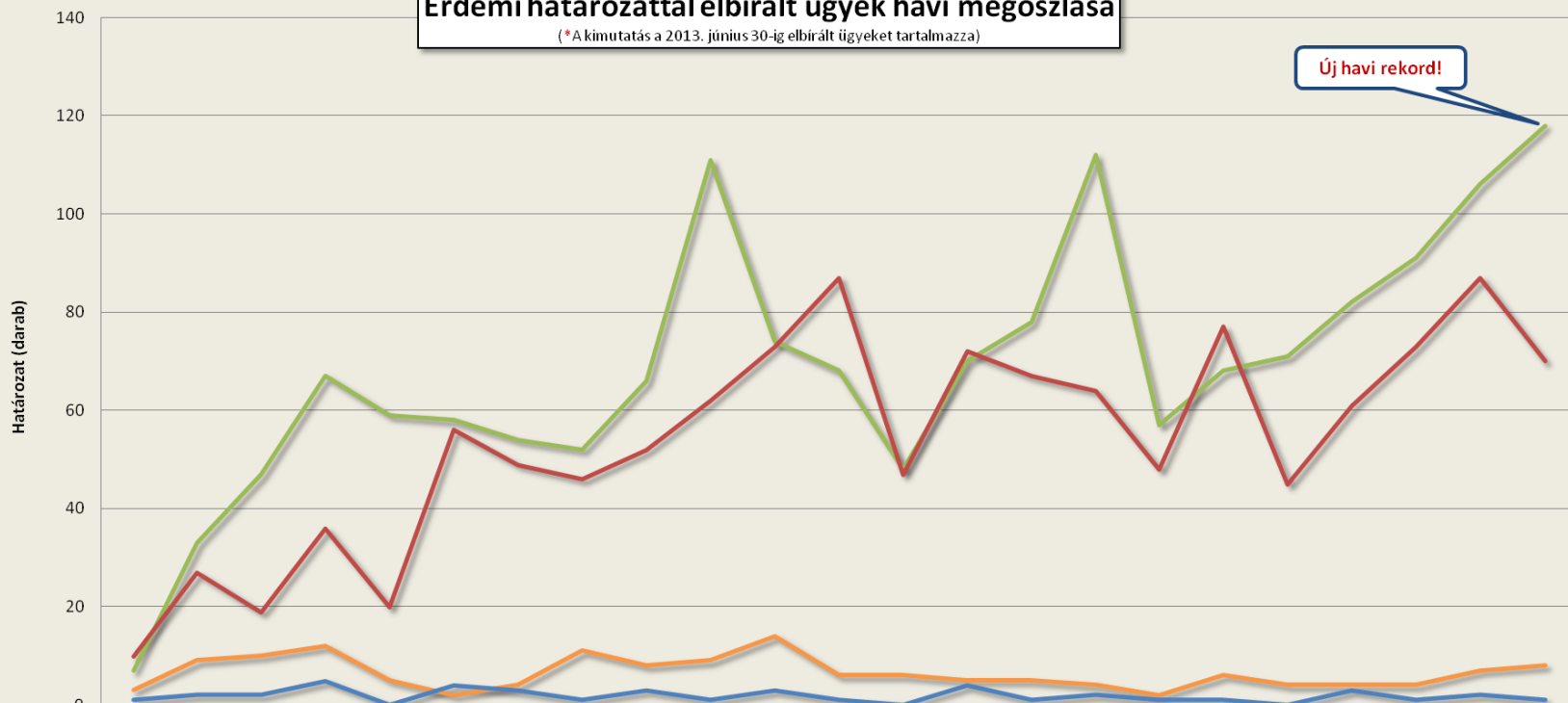
	2011.7	2011.8	2011.9	2011.10	2011.11	2011.12	2012.1	2012.2	2012.3	2012.4	2012.5	2012.6	2012.7	2012.8	2012.9	2012.10	2012.11	2012.12	2013.1	2013.2	2013.3	2013.4	2013.5	2013.6
■ Biztosító	34%	35%	31%	28%	28%	31%	34%	24%	27%	28%	33%	33%	29%	34%	41%	32%	40%	31%	31%	30%	36%	36%	43%	36%
■ Egyéb	8%	7%	15%	14%	9%	9%	7%	5%	7%	5%	5%	7%	6%	3%	5%	6%	5%	6%	4%	7%	4%	4%	5%	5%
■ Pénzügyi vállalkozás	11%	13%	13%	13%	13%	14%	13%	14%	13%	11%	12%	13%	14%	15%	11%	16%	14%	14%	14%	17%	16%	15%	17%	16%
■ Bank	47%	45%	41%	45%	50%	46%	46%	57%	54%	56%	50%	47%	51%	48%	43%	46%	41%	49%	51%	46%	44%	45%	35%	43%

A növekvő ügyszámok egyenes következménye, hogy az egyezségek darabszáma is növekedett. Az egyezségek befogadott kérelmek számához viszonyított aránya alapvetően változatlan (48%).

Érdemi határozattal elbírált ügyek havi megoszlása

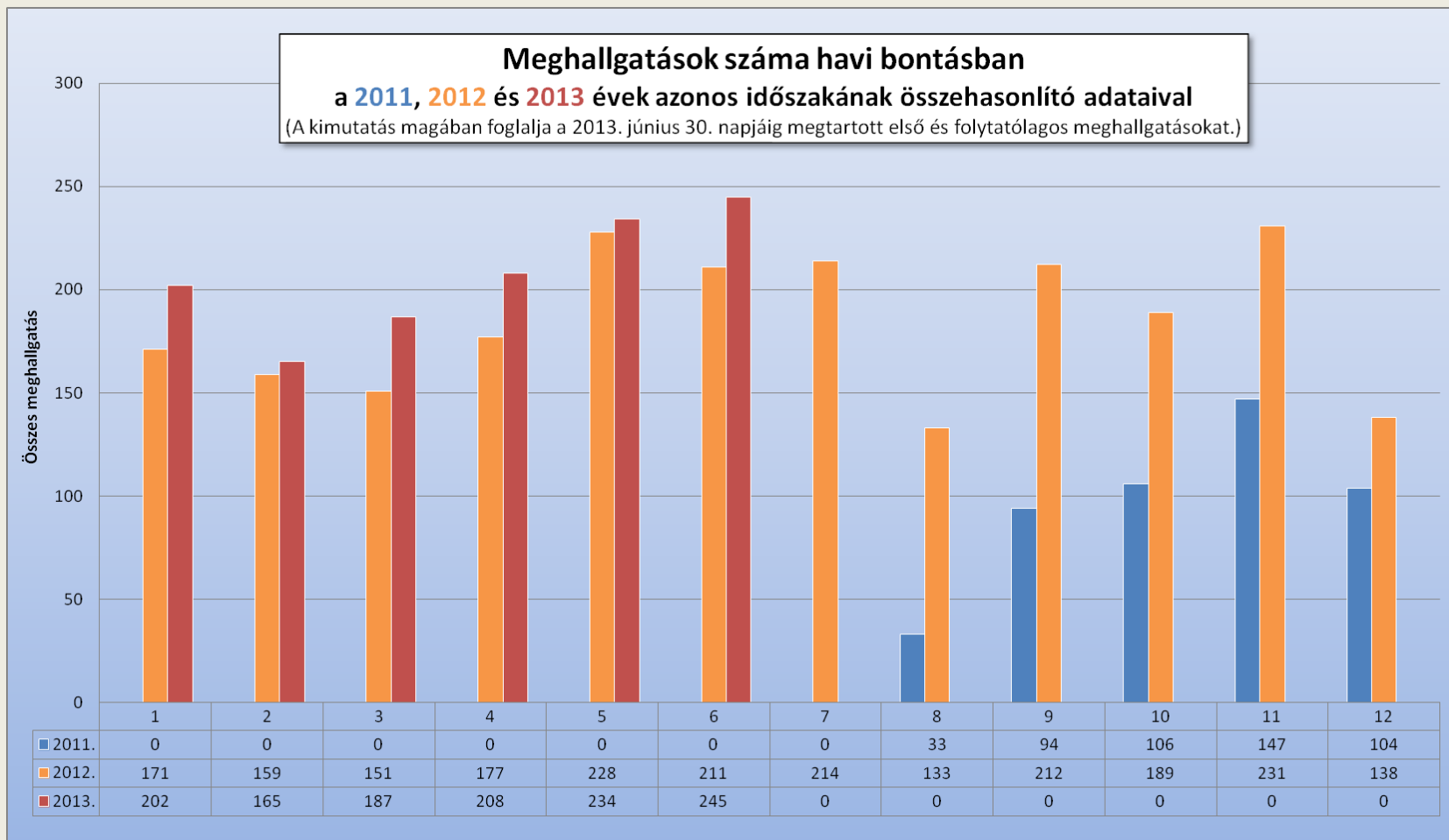
(*A kimutatás a 2013. június 30-ig elbírált ügyeket tartalmazza)

Új havi rekord!

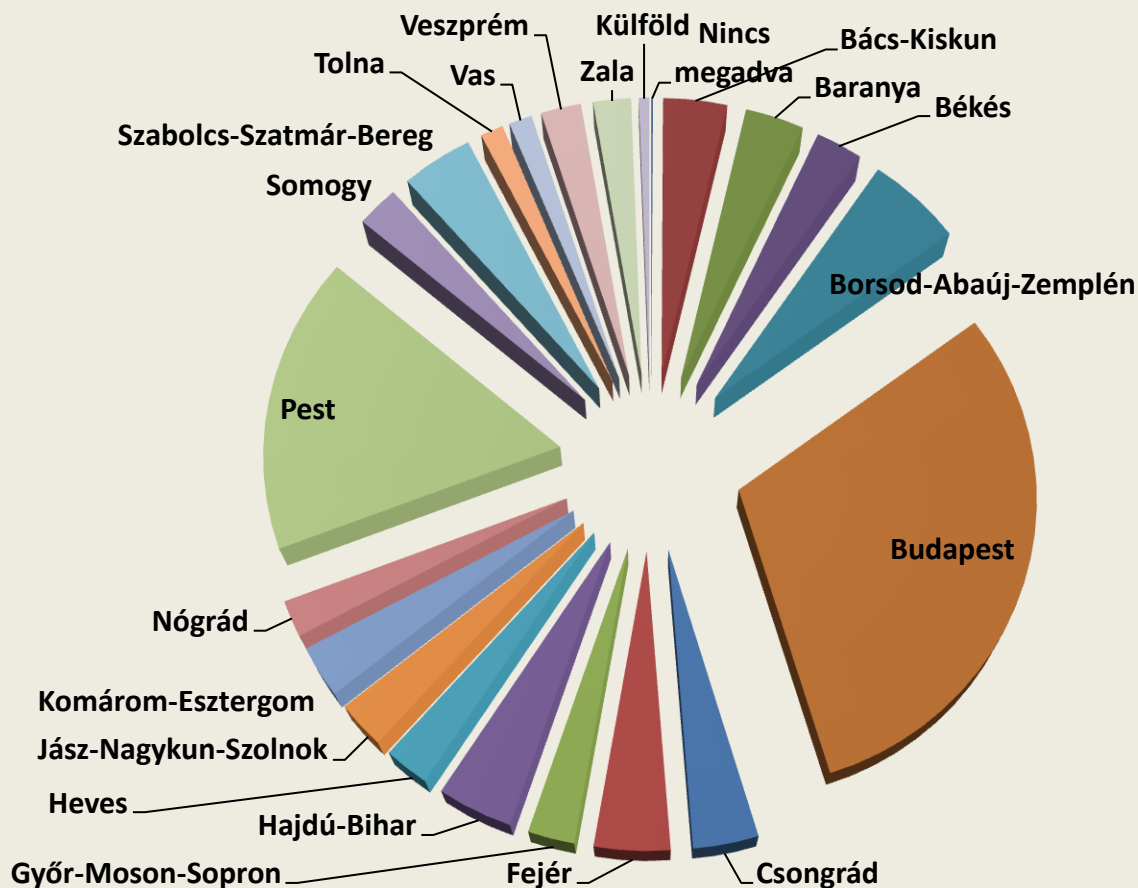


	2011.8	2011.9	2011.10	2011.11	2011.12	2012.1	2012.2	2012.3	2012.4	2012.5	2012.6	2012.7	2012.8	2012.9	2012.10	2012.11	2012.12	2013.1	2013.2	2013.3	2013.4	2013.5	2013.6
Egyezés	7	33	47	67	59	58	54	52	66	111	74	68	48	70	78	112	57	68	71	82	91	106	118
Megszüntetés	10	27	19	36	20	56	49	46	52	62	73	87	47	72	67	64	48	77	45	61	73	87	70
Ajánlás	3	9	10	12	5	2	4	11	8	9	14	6	6	5	5	4	2	6	4	4	4	7	8
Kötelezés	1	2	2	5	0	4	3	1	3	1	3	1	0	4	1	2	1	1	0	3	1	2	1

A működés első két évében a kitűzött meghallgatások száma az ügyszámmal párhuzamosan folyamatosan nőtt, miközben mindvégig 7 tanács látta el a békéltetés feladatait, így az egy tanácsra jutó munkateher folyamatosan emelkedett.



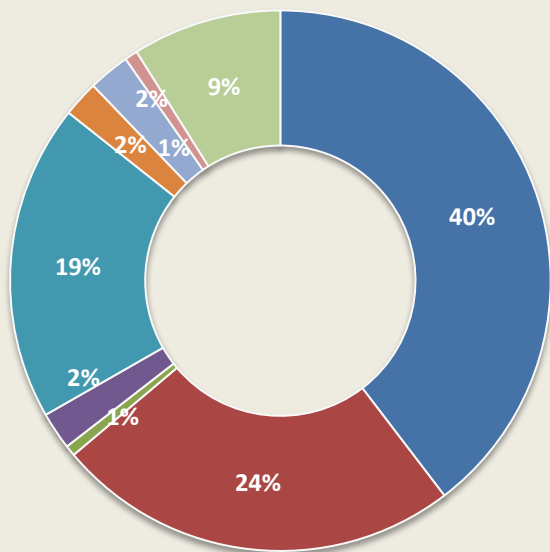
Kérelmek területi megoszlása



Megyék	Kérelmek	Arány	Országos arány
Nincs megadva	6	0,09%	
Bács-Kiskun	236	3,58%	5,27%
Baranya	218	3,31%	3,93%
Békés	174	2,64%	3,66%
Borsod-Abaúj-Zemplén	354	5,37%	6,91%
Budapest	1996	30,29%	17,29%
Csongrád	228	3,46%	4,22%
Fejér	265	4,02%	4,26%
Győr-Moson-Sopron	163	2,47%	4,47%
Hajdú-Bihar	265	4,02%	5,40%
Heves	160	2,43%	3,11%
Jász-Nagykun-Szolnok	173	2,63%	3,90%
Komárom-Esztergom	191	2,90%	3,12%
Nógrád	135	2,05%	2,04%
Pest	1105	16,77%	12,27%
Somogy	157	2,38%	3,20%
Szabolcs-Szatmár-Bereg	265	4,02%	5,59%
Tolna	85	1,29%	2,33%
Vas	86	1,31%	2,59%
Veszprém	149	2,26%	3,58%
Zala	140	2,12%	2,88%
Külföld	39	0,59%	
Összesen	6590	100,00%	100,00%

A beérkezett kérelmek 60%-a esetén indult eljárás. A kérelmek 40%-a esetén olyan kérelemmel fordultak a Pénzügyi Békéltető Testület felé, melyben annak nem volt hatásköre, vagy a kérelem nem felelt meg a jogszabályi követelményeknek.

Beérkezett ügyek, és azok feldolgozásának státusza	6590	100,00%
Elutasított kérelmek	2611	39,62%
Egyezséggel zárult ügyek	1597	24,23%
Kötelezést tartalmazó határozatok	42	0,64%
Ajánlások	148	2,25%
Megszüntető határozattal zárult ügyek	1248	18,94%
Visszavonta	142	2,15%
A felek eljáráson kívül megállapodtak	163	2,47%
Tájékoztatás kérés	51	0,77%
Folyamatban lévő eljárások	588	8,92%

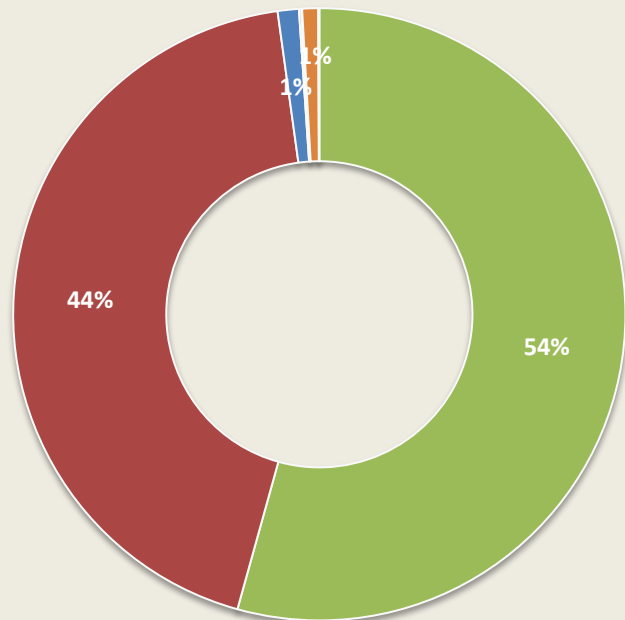


- Elutasított kérelmek (2611 db)
- Egyezséggel zárult ügyek (1597 db)
- Kötelezést tartalmazó határozatok (42 db)
- Ajánlások (148 db)
- Megszüntető határozattal zárult ügyek (1248 db)
- Visszavonta (142 db)
- A felek eljáráson kívül megállapodtak (163 db)
- Tájékoztatás kérés (51 db)
- Folyamatban lévő eljárások (588 db)



Az eljáró tanácsok a lezárt ügyek 54%-ban tartottak meghallgatást. Számos ügyben több meghallgatásra is szükség volt, hogy a kérdésben döntés születhessen.

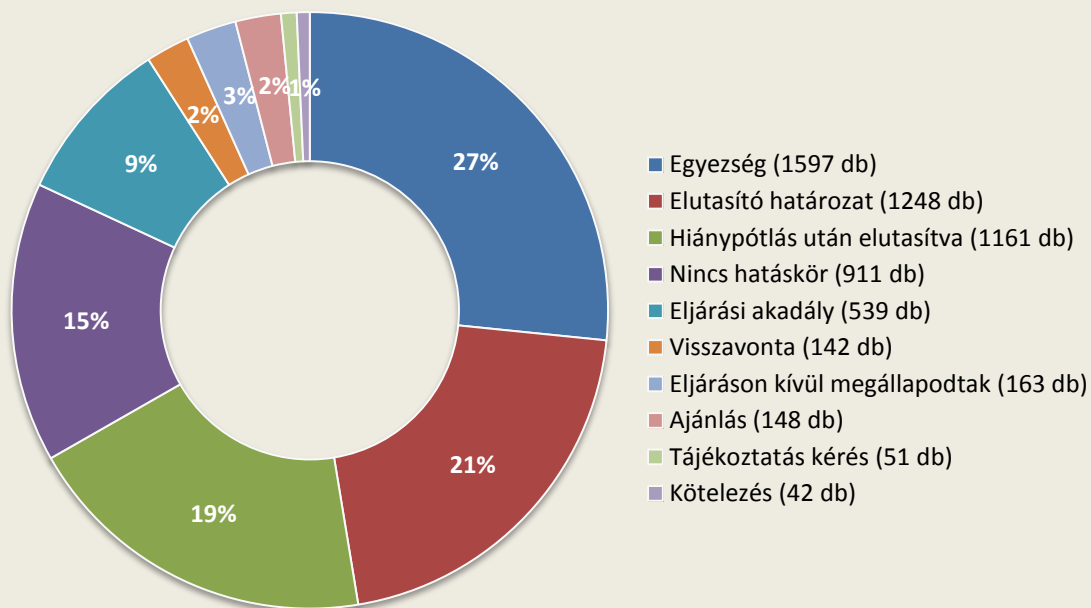
Meghallgatással zárult ügyek	3260
Meghallgatás tűzése nélkül elutasított (be nem fogadott) kérelmek	2611
Meghallgatás kitűzése előtt a felek eljáráson kívül megállapodtak	67
Meghallgatás kitűzése előtt visszavont kérelmek	7
Meghallgatás nélkül, megszüntető határozattal lezárt kérelmek	3
Tájékoztatás kérés	51
Meghallgatás nélkül hozott Ajánlás	1
Meghallgatás nélkül kötött Egyezségek	2
Összesen	6002



- Meghallgatással zárult ügyek (3260 db)
- Meghallgatás tűzése nélkül elutasított (be nem fogadott) kérelmek (2611 db)
- Meghallgatás kitűzése előtt a felek eljáráson kívül megállapodtak (67 db)
- Meghallgatás kitűzése előtt visszavont kérelmek (7 db)
- Meghallgatás nélküli, megszüntető határozattal lezárt kérelmek (3 db)
- Tájékoztatás kérés (51 db)
- Meghallgatás nélkül hozott Ajánlás (1 db)
- Meghallgatás nélküli kötött Egyezségek (2 db)

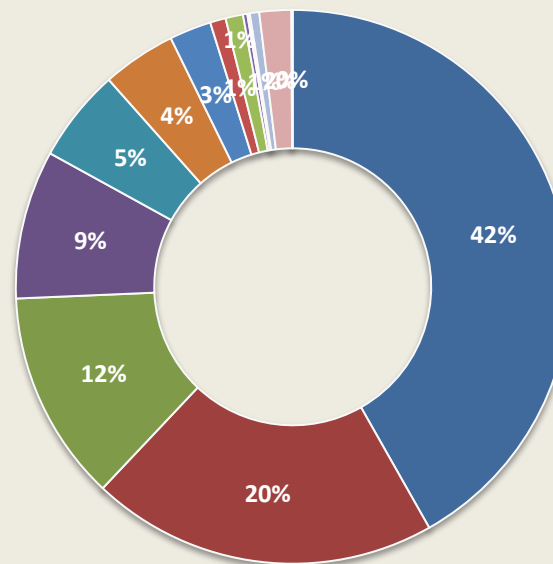
A lezárások jogcímét vizsgálva megállapítható, hogy legnagyobb számban egyezségkötéssel zárult az eljárás, mely a Pénzügyi Békéltető Testület elsődleges célja.

Egyezség	1597
Elutasító határozat	1248
Hiánypótlás után elutasítva	1161
Nincs hatáskör	911
Eljárási akadály	539
Visszavonta	142
Eljáráson kívül megállapodtak	163
Ajánlás	148
Tájékoztatás kérés	51
Kötelezés	42
Összesen	6002



Az eljáró tanácsok 2742 kérelmet meghallgatás nélkül zártak le. Jól látható, hogy kiugró azon kérelmek száma, melyek hiányosan érkeztek a Pénzügyi Békéltető Testülethez, és a hiánypótlásra történő felhívásra már nem küldött visszajelzést a kérelmező. A Pénzügyi Békéltető Testület akkor tud hatékony segítséget nyújtani a jogvita lezárásában, ha a kérelmezők a jogszabályokban előírt információkat a rendelkezésére bocsátják.

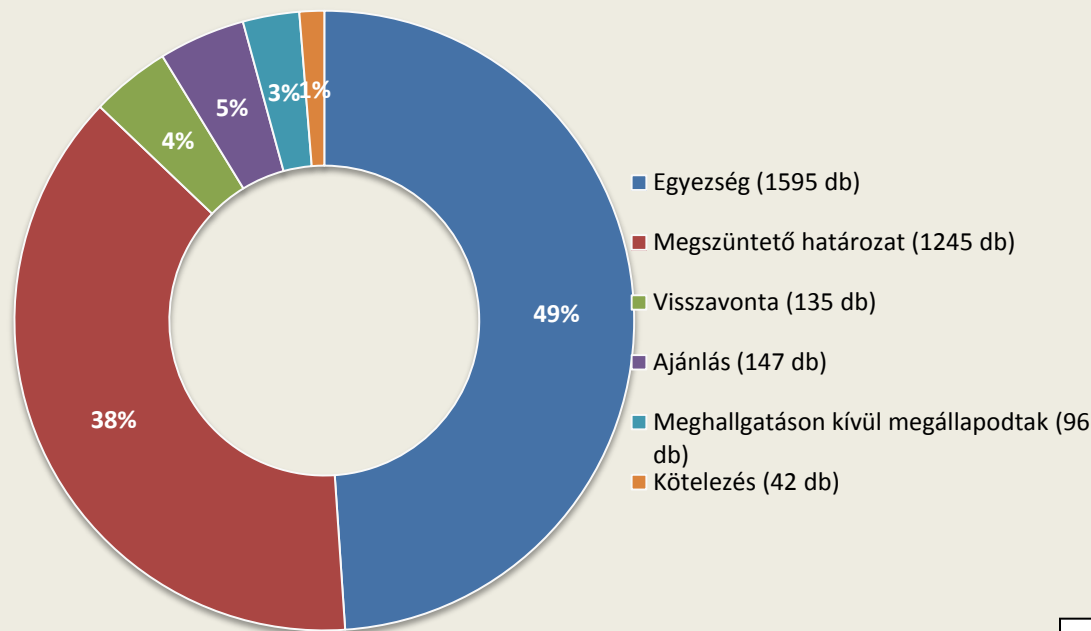
Hiánypótlás elmulasztása	1146
Nem fogyasztói jogvita	555
Nincs kivizsgált panasz	337
Kérelmező nem fogyasztó	238
Per vagy ítélet van a kérelem tárgyában	149
Kérelmezett nem pénzügyi szolgáltató	118
Eljáráson kívül megállapodtak	67
Büntetőeljárás van (volt) folyamatban	25
Közvetítői eljárás van (volt) folyamatban	28
Viszavonta	7
Elutasító határozat	3
Ajánlás	1
Hiánypótlás után sem bírálható el az ügy	15
Tájékoztatás kérés	51
Egyezség	2
Összesen	2742



- Hiánypótlás elmulasztása (1146 db)
- Nem fogyasztói jogvita (555 db)
- Nincs kivizsgált panasz (337 db)
- Kérelmező nem fogyasztó (238 db)
- Per vagy ítélet van a kérelem tárgyában (149 db)
- Kérelmezett nem pénzügyi szolgáltató (118 db)
- Eljáráson kívül megállapodtak (67 db)
- Büntetőeljárás van (volt) folyamatban (25 db)
- Közvetítői eljárás van (volt) folyamatban (28 db)
- Viszavonta (7 db)
- Elutasító határozat (3 db)
- Ajánlás (1 db)
- Hiánypótlás után sem bírálható el az ügy (15 db)
- Tájékoztatás kérés (51 db)
- Egyezség (2 db)

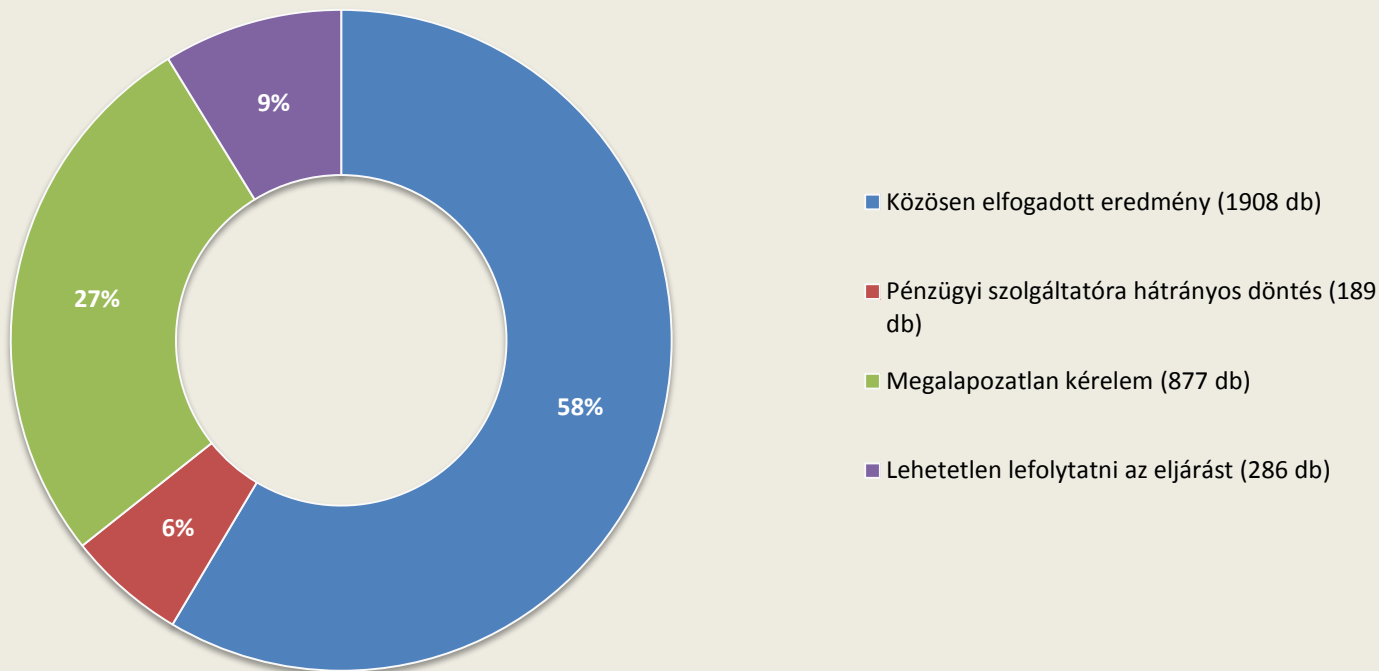
Az eljáró tanácsok munkájának sikeressége elsősorban abból mérhető, hogy a meghallgatások során miként tudják előmozdítani a felek közötti egyezséget. Jól látható, hogy ez sikerrel járt, hiszen a meghallgatásra került ügyek közel felében egyezés született. Más szemszögből az is megfigyelhető, hogy a testület pártatlanul látja el feladatát, hiszen a kérelmek 38%-a esetén azt állapították meg a tanácsok, hogy a kérelem nem volt megalapozott, vagy egyéb okból nem lehetséges az eljárás folytatása. Sikerként értékelhető, hogy viszonylag kevés ügy esetén kellett ajánlást, vagy kötelezést kibocsátani, hiszen amennyiben a meghallgatás során egyértelművé vált, hogy a kérelmező igénye részben vagy egészében jogos, akkor a felek többnyire egyezésre jutottak, így nem volt szükség elmarasztaló döntésre.

Egyezés	1595
Megszüntető határozat	1245
Visszavonta	135
Ajánlás	147
Meghallgatáson kívül megállapodtak	96
Kötelezés	42
Összesen	3260

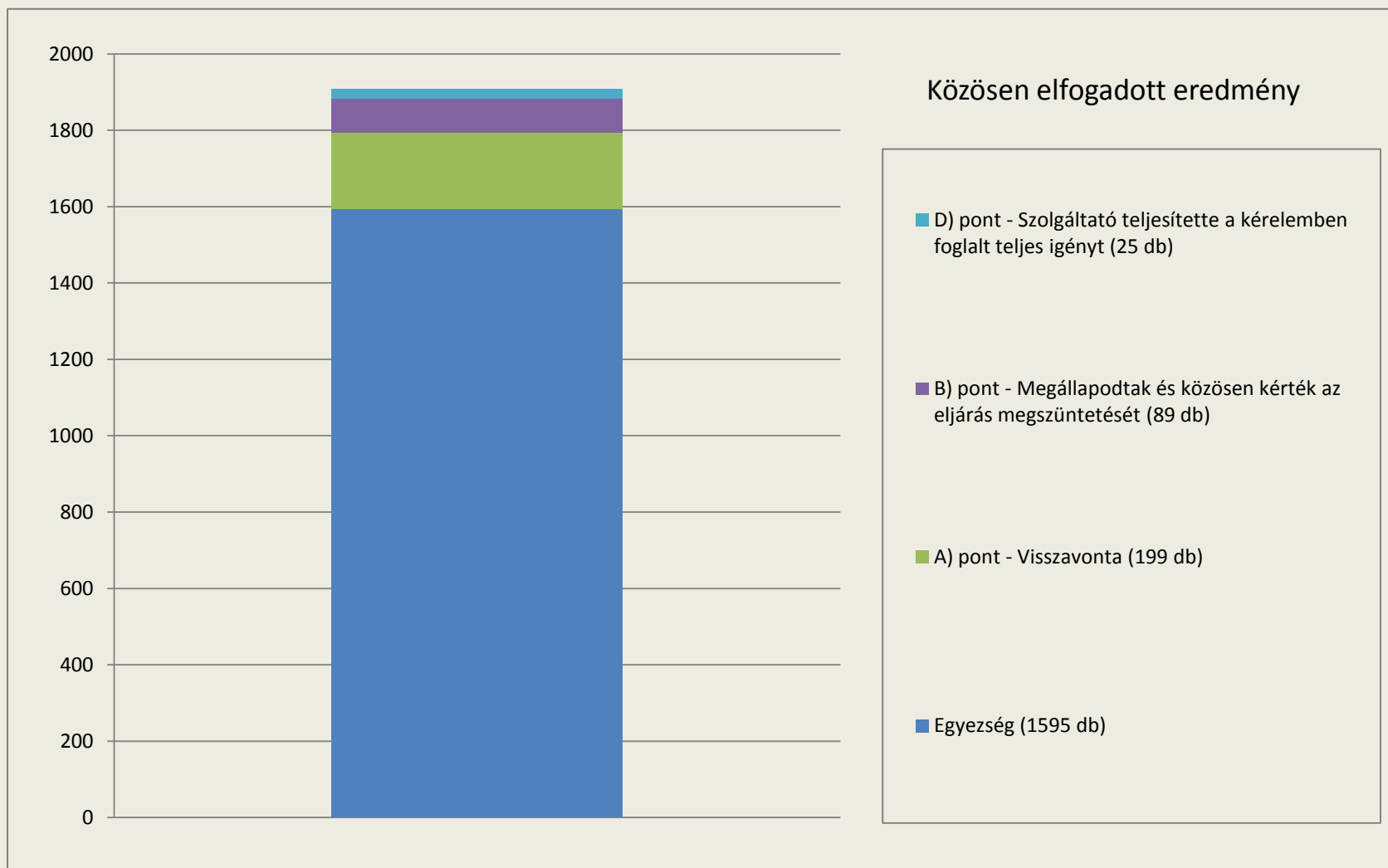


Az előző gondolatmenetet folytatva; amennyiben a meghallgatások eredményeit nem a jogszabályi besorolás szerint, hanem a tartalmi eredmény szerint csoportosítjuk, úgy még egyértelműbb, hogy jellemző az, hogy a felek megállapodásra jutnak az eljáró tanácsok előtt.

Közösen elfogadott eredmény (egyezségek, megállapodások, visszavonások)	1908
Pénzügyi szolgáltatóra hátrányos döntés (ajánlások, kötelezések)	189
Megalapozatlan kérelem	877
Lehetetlen lefolytatni az eljárást (jellemzően szakértői kérdésekben kellett volna dönten)	286
Összesen	3260

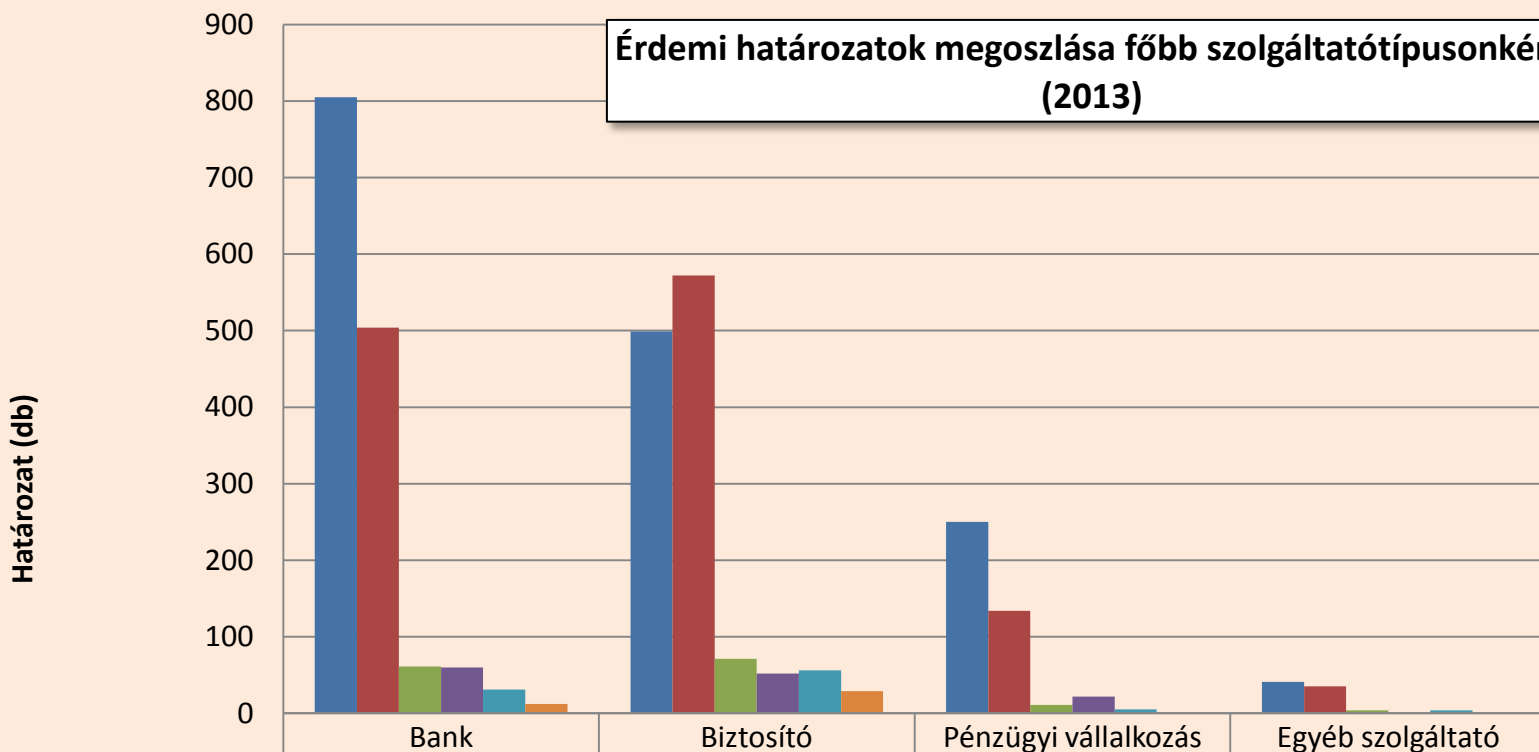


A tanácsok statisztikai nyilvántartása szerint a közösen elfogadott eredmények az alábbi lezárási jogcímek mellett jöttek létre:



A meghallgatás után lezárt 3260 kérelem megoszlása szolgáltatótípusonként az alábbi:

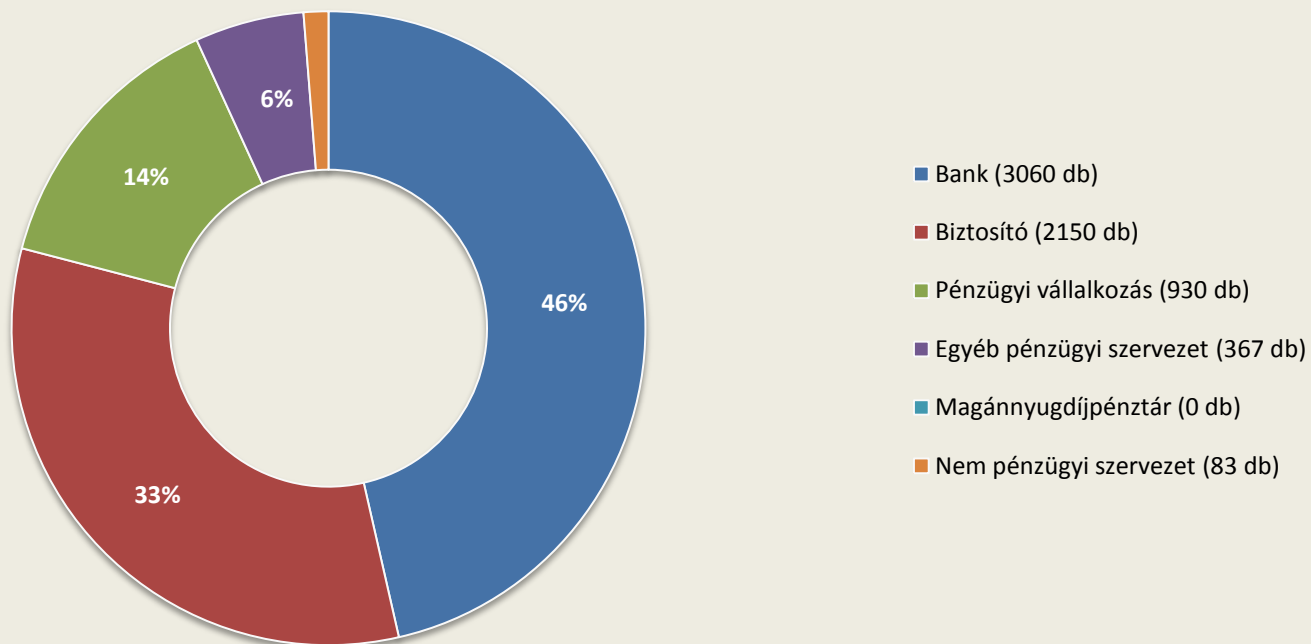
Érdemi határozatok megoszlása főbb szolgáltatótípusonként
(2013)



Határozat (db)	Bank	Biztosító	Pénzügyi vállalkozás	Egyéb szolgáltató
Egyezség	805	499	250	41
Megszüntető határozat	504	572	134	35
Ajánlás	61	71	11	4
Visszavonta	60	52	22	1
Eljáráson kívül megállapodtak	31	56	5	4
Kötelezés	12	29	1	0

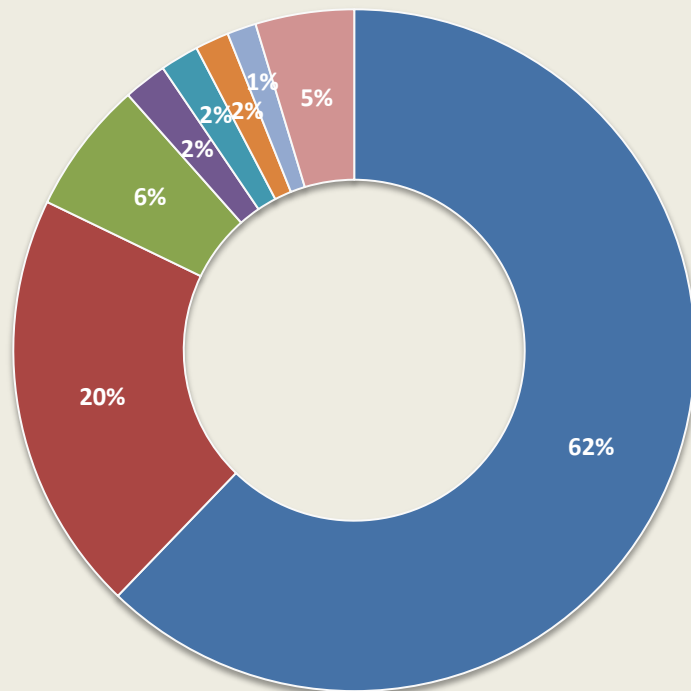
A két év során legnagyobb arányban a bankokkal kapcsolatban érkeztek kérelmek.

Pénzügyi Szolgáltató típus	Darab
Bank	3060
Biztosító	2150
Pénzügyi vállalkozás	930
Egyéb pénzügyi szervezet	367
Magánnyugdíjpénztár	0
Nem pénzügyi szervezet	83
Összesen	6590



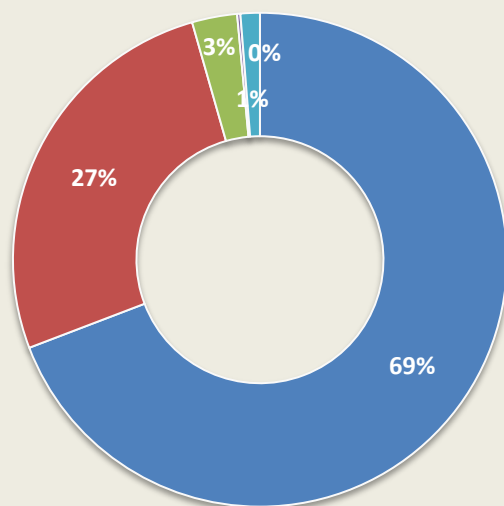
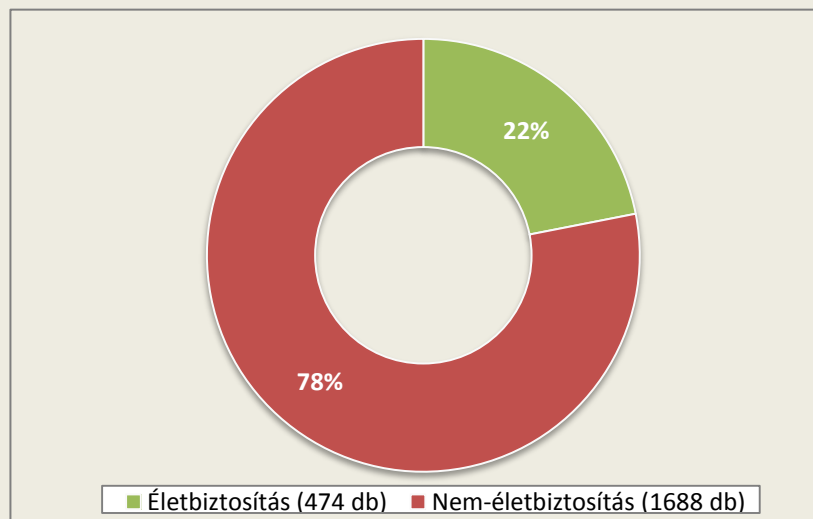
A bankokkal, és egyéb pénzügyi szolgáltatókkal kapcsolatos kérelmek közel kétharmada a hitelezéshez (devizahitelezés) kapcsolódott.

Hitel és pénzkölcsön nyújtás	2754
Nincs megadva	884
Pénzforgalmi szolgáltatás	279
Befektetési tevékenység	91
Pénztári termékek	81
Pénzügyi lízing	71
Betétgyűjtés	61
Egyéb pénzügyi tevékenység	207
Összesen	4428



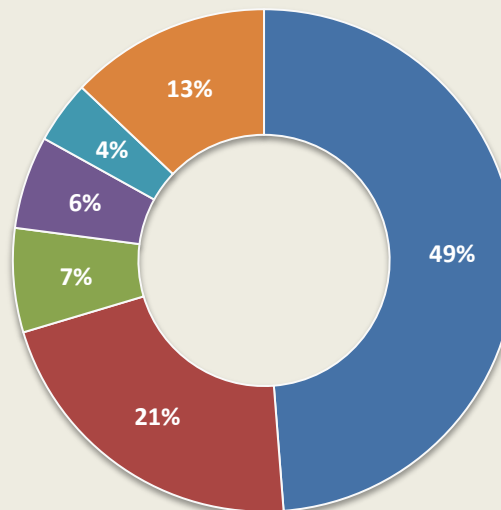
- Hitel és pénzkölcsön nyújtás (2754 db)
- Nincs megadva (884 db)
- Pénzforgalmi szolgáltatás (279 db)
- Befektetési tevékenység (91 db)
- Pénztári termékek (81 db)
- Pénzügyi lízing (71 db)
- Betétgyűjtés (61 db)
- Egyéb pénzügyi tevékenység (207 db)

Biztosítások esetén jellemzően nem-életbiztosításokkal, azon belül is lakásbiztosításokkal kapcsolatban érkeztek kérelmek.



Életbiztosítások

- Befektetési egységekhez kötött életbiztosítás (328 db)
- Hagyományos életbiztosítások (125 db)
- Egyéb életbiztosítás (14 db)
- Nyugdíj, Egyéni és csoportos (1 db)

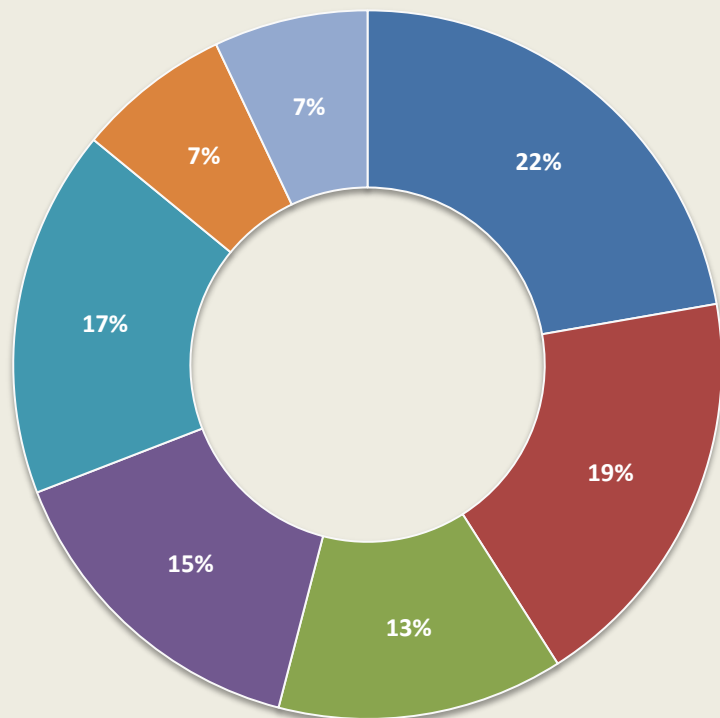


Nem-életbiztosítások

- Tűz- és egyéb vagyoni károk biztosítása (823 db)
- Felelősségbiztosítás (365 db)
- Casco biztosítás (113 db)
- Baleset és betegség biztosítás (101 db)
- Utas (szállítmány) biztosítás (68 db)
- Egyéb nem-élet biztosítás (218 db)

Eljárás csak akkor indítható, ha a kérelem megfelel a jogszabályi követelményeknek. Ennek következtében a kérelmek 55%-a esetén hiánypótlásra volt szükség, az alábbi okok miatt:

A kérelmező nem nyilatkozott a jogvita közvetlen megkísérléséről	801
A kérelmező nem csatolta a pénzügyi szolgáltató felé benyújtott panaszt és annak elutasítását	674
Kérelmet megalapozó bizonyítékok hiánya	470
A kérelmező nem nyilatkozott arról, hogy az ügyben peres vagy közvetítői eljárás nem indult	543
A kérelmező nem ismertette álláspontját, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait	605
Döntési indítvány hiányzik	253
Egyéb hiányosság	253
Összesen:	3599



- A kérelmező nem nyilatkozott a jogvita közvetlen megkísérléséről (801 db)
- A kérelmező nem csatolta a pénzügyi szolgáltató felé benyújtott panaszt és annak elutasítását (674 db)
- Kérelmet megalapozó bizonyítékok hiánya (470 db)
- A kérelmező nem nyilatkozott arról, hogy az ügyben peres vagy közvetítői eljárás nem indult (543 db)
- A kérelmező nem ismertette álláspontját, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait (605 db)
- Döntési indítvány hiányzik (253 db)
- Egyéb hiányosság (253 db)

A Pénzügyi Békéltető Testület a jogszabályokban foglalt kötelezettségének megfelelően határon átnyúló fogyasztói jogvitákban is eljár.

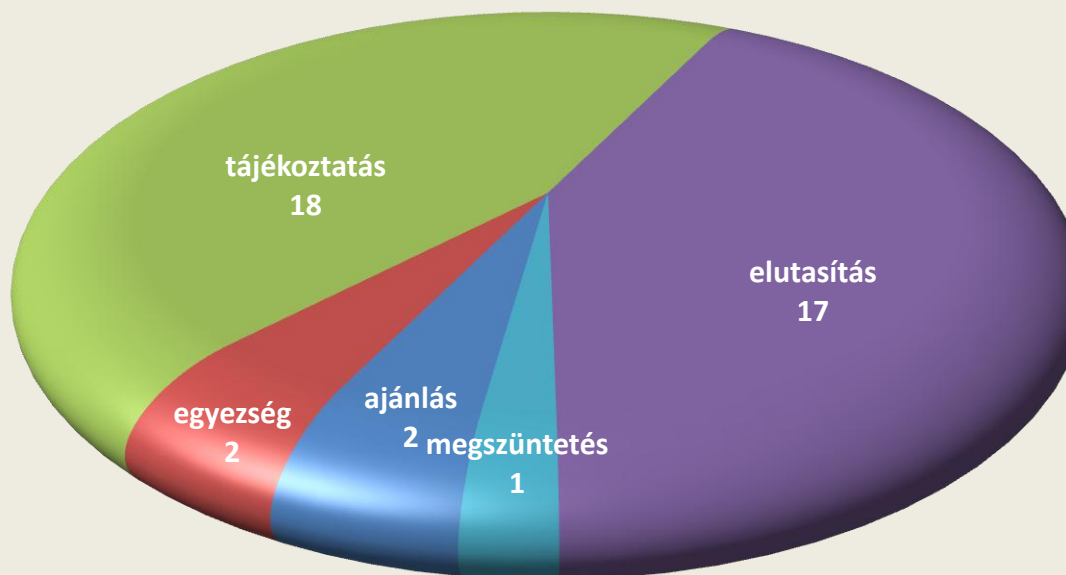
Határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogvita az olyan jogvita, amelyben a fogyasztó lakóhelye (tartózkodási helye), illetve a jogvitában érintett pénzügyi szolgáltató székhelye (telephelye, letelepedési helye) az Európai Gazdasági Térségről (EGT) szóló megállapodás két különböző részes államában található.

A határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogviták megoszlása az eljárás eredménye szerint

	bank		befektetés		biztosítás		összesen
	külföldi fogyasztó	külföldi szolgáltató	külföldi fogyasztó	külföldi szolgáltató	külföldi fogyasztó	külföldi szolgáltató	
ajánlás	2						2
egyezség	1			1			2
tájékoztatás				4		14	18
elutasítás	8	4			1	4	17
megszüntetés		1					1
összesen	11	5		5	1	18	40



A határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogviták megoszlása az eljárás eredménye szerint





A határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogvitával érintett külföldi államok

