



JELENTÉS A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET ÉVES TEVÉKENYSÉGÉRŐL



2022



JELENTÉS A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET ÉVES TEVÉKENYSÉGÉRŐL

2022

Kiadja: Magyar Nemzeti Bank

Felelős kiadó: Hergár Eszter

1013 Budapest, Krisztina körút 55.

www.mnb.hu

ISSN 2630-9548 (nyomtatott)

ISSN 2631-1445 (on-line)

Tartalom

Elnöki előszó	5
I. Működés	7
1. A Testület működése, szervezet és irányítás	7
2. Jogszabályi környezet és a működési rend	10
3. Ügytípusok, eljárások	11
4. Belföldi és nemzetközi kapcsolatok	14
5. Az V. Alternatív Vitarendezési Konferencia	19
6. Határon túli joghallgatók támogatása, a Szász Pál Nyári Egyetem	34
II. Eljárások, eredmények	35
1. Általános ügyek számokban	35
2. A kérelmek benyújtásának módja	36
3. A kérelmezők lakóhely szerinti megoszlása	37
4. A fogyasztói jogvitákban érintett szolgáltatók	38
5. Kérelemmel érintett termékek	39
6. A befogadási arány alakulása	40
7. Érdemi elbírálásra nem alkalmas ügyek	41
8. Érdemi elbírálást követően befejezett ügyek eredményei	43
9. A meghallgatások száma és az ügyintézési idő	48
III. A testületi tagok által írt szakmai cikkek	50
IV. Szektoronkénti elemzés	89
A) A pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos jogviták	89
1. Hitel- és pénzkölcsönnyújtás	90
1.1. Jelzáloghitel	90
1.2. Személyi kölcsön	92
1.3. Gépjárműhitel	94
1.4. Folyószámlahitel	94
1.5. Áruhitel	95
2. Betétgyűjtéssel és pénzforgalommal kapcsolatos szolgáltatások	96
3. Méltányossági ügyek	108
4. Követeléskezelőkkel szembeni ügyek	112

B) Tőkepiaci szolgáltatásokkal kapcsolatos jogviták	116
C) Biztosítási szolgáltatásokkal kapcsolatos jogviták	119
1. A nem-életbiztosítási ághoz tartozó ügyek	121
1.1. Lakásbiztosítás	121
1.2. Gépjármű-biztosítás	124
1.3. Baleset- és betegségbiztosítás	126
1.4. Egyéb nem életbiztosítások	126
2. Életbiztosítások	128
2.1. Hagyományos életbiztosítás	128
2.2. Befektetési egységekhez kötött életbiztosítás	129
2.3. Nyugdíjbiztosítás	130
D) A pénztári szolgáltatásokkal kapcsolatos jogviták	131
V. A határon átnyúló pénzügyi jogviták	133
VI. Az Online Vitarendezési Platformon bonyolított ügyek	136
VII. Fogyasztóvédelmi bírságok	137
Ábrák jegyzéke	139
Mellékletek	141
1. számú melléklet: A 2022-ben bonyolított eljárásokkal érintett pénzügyi szolgáltatók	141
2. számú melléklet: A Magyar Nemzeti Bank partnereiként működő Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózat elérhetősége	145
3. számú melléklet: A Pénzügyi Békéltető Testület Működési Rendje	146

Elnöki előszó



Testületünk minden évben próbál újabb és újabb lehetőségekkel szolgálni annak érdekében, hogy minél egyszerűbb, gyorsabb és költségkímélőbb legyen az eljárás minden fél számára. Folyamatosan fejlesztjük szolgáltatásainkat és gyorsítjuk eljárásainkat. A 2022. évben megvalósult informatikai fejlesztés eredményének köszönhetően január 2-től lehetővé vált, hogy a Testület honlapján keresztül benyújtott elektronikus fogyasztói kérelmeket is fogadjon. Ennek köszönhetően megduplázódott az elektronikus úton érkezett kérelmek száma, ez 997 kérelmet jelentett, és csökkent a papír alapon és postai úton, valamint a Magyar Nemzeti Bank Központi Ügyfélszolgálatán keresztül a Testülethez eljuttatott kérelmek darabszáma. A „PBT Online ügyintézés” alkalmazás segítségével nemcsak új kérelem nyújtható be, hanem folyamatban lévő ügyekben is lehetőség van iratok, nyilatkozatok beadására. Ezt a lehetőséget további 213 kérelmező választotta, így 2022-ben a kérelmezők 39 százaléka már elektronikus úton zajlott a kommunikáció.

Az év folyamán 2493 belföldi békéltetési, 573 méltányossági, 56 határon átnyúló és 3 online vitarendezési platformon (OVR) keresztül érkezett kérelem jutott el hozzánk. A legtöbb kérelmezőnk most is Közép-Magyarország területén, azaz Budapesten és Pest megyében élő honfitársunk volt, az összes kérelmezőhöz viszonyított arányuk 42,75 százalék. A kérelmezők többségükben pénzügyi szolgáltatásokkal összefüggő ügyekkel kapcsolatos jogvitáik miatt kérték segítségünket, legtöbbször hitelintézetekkel szemben próbálták igényt érvényesíteni, legnagyobb részben a hitel- és pénzkölcsön nyújtás pénzügyi szolgáltatással kapcsolatban. A méltányossági kérést tartalmazó kérelmezői igények is a pénzügyi szolgáltatásokat érintették legnagyobb számban. A biztosításokkal összefüggő jogviták darabszámában kis mértékű növekedés történt a megelőző évihez képest. Mint korábban is, elsősorban a kötelező gépjármű felelősségbiztosítások és a vagyoni károk vitás ügyei kerültek a Testület elé. A befektetési szolgáltatásokkal és a pénztárakkal kapcsolatos viták száma ez évben sem volt jelentős a pénzügyi és a biztosítási szektor ügyeihez képest.

A Testület 742 esetben hagyott jóvá egyezséget, 5 kötelezést és 3 ajánlást hozott. A jóváhagyott egyezségek aránya a méltányossági ügyekben volt a legmagasabb. A kérelmezők számára kedvezően zárult ügyek a belföldi békéltetési és online ügyeknél 46,1 százalékos, a méltányossági ügyeknél 51 százalékos, a határon átnyúló ügyeknél 60 százalékos arányt jelentett, ideértve a Testület által jóváhagyott egyezségek és a formailag megszüntetéssel végződő, de a felek között az eljárásán kívüli megállapodást jelentő ügyeket is. 2308 alkalommal tartottunk meghallgatást és átlagban 62 nap alatt zártunk le, fejeztünk be egy-egy ügyet.

Köszönöm minden pénzügyi szolgáltatónak és kérelmezőnek, hogy partner volt egyezség megkötéséhez 2022-ben is. Bízom benne, hogy minden egyezséggel sikerül hozzájárulnunk szolgáltatók és ügyfelek között a hosszú távú és kölcsönösen előnyös partneri kapcsolat fenntartásához. Ehhez próbálunk segítséget nyújtani 2023-ban is.

dr. Kovács Erika
elnök
Pénzügyi Békéltető Testület

I. Működés

1. A TESTÜLET MŰKÖDÉSE, SZERVEZET ÉS IRÁNYÍTÁS

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

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

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

A Testület működésének tizenegy éve alatt kellő mennyiségű tapasztalat gyűlt össze és kialakult a megfelelő rutin ahhoz, hogy az ügyek gyors megoldása biztosított legyen. Az egyes ügyek természete pénzügyi termékek és a kérelmezett igények szerint azonos vagy nagyon hasonló jellegű, többségükben rutin ügy volt 2022-ben. Ennek okán lényegesen több ügy tárgyalására került sor egy testületi tag által jegyzőkönyvvezető segítségével, mint háromtagú tanácsban. Az egy tag által történő ügyvitel lehetővé teszi, hogy azonos idő alatt több üggyel foglalkozzon a Testület, így egy adott évben több ügy kerüljön lezárásra.

Az elnök

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

A Testület működésének rendjét és eljárási szabályait a honlapon közzétett „Működési Rend” című elnöki utasításban az elnök határozza meg, ő jogosult megállapítani a belső működés alapvető szabályait, dönti el a belső szervezeti felépítést, határoz indokolt esetben az egyes ügyek eljárási idejének egy alkalommal, belföldi ügyek esetében legfeljebb 30 napos, határon átnyúló ügyek esetében 90 napos meghosszabbíthatósága kérdésében, de a beérkező és a Testület által tárgyalandó ügyeket általában csak utólag ismeri meg. Gondoskodik az ügyteher osztályok közötti egyenlő elosztásáról és irányítási jogosítványai vannak a Testülethez tartozó valamennyi munkatárs vonatkozásában. A testületi tagokat szakmai kérdésekben és konkrét ügyekben nem befolyásolja, nem utasítja, azonban gondoskodik arról, hogy ugyanazon ügyben a szakmai tartalmat illetően ugyanaz a döntés szülessen. Gondoskodik arról is, hogy a beérkező és kezelendő ügyek

számának figyelembevételével, megfelelő létszámú munkaerő mindenkor rendelkezésre álljon ahhoz, hogy a törvényi határidők tartásával az ügyek lezárulhassanak.

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

A hivatal és a hivatalvezető

A hivatal biztosítja a testületi működéshez szükséges jegyzőkönyvvezetést és adminisztrációt az ott dolgozó hivatalvezető, a jogi referens, a békéltetési szakértők, a Testület szóvivője és az asszisztens munkakörökben foglalkoztatott munkatársak által. A hivatalt a hivatalvezető vezeti, aki az elnököt távollétében helyettesíti, gondoskodik az adminisztratív feladatok időben történő ellátásáról, a helyettesítések megszervezéséről, kiszignálja az ügyeket az osztályokra, lehetőség szerint gondoskodva az ügyteher osztályok közötti egyenlő eloszlásáról, működteti az ügynyilvántartó rendszert, vezeti az irattározás munkálatait, gondoskodik az iratminták meglétéről és naprakész állapotban tartásáról. A peres eljárásokkal összefüggésben kapcsolatot tart a Hatósági perképviselési főosztállyal, gondoskodik az adatszolgáltatásról. Kapcsolatot tart más békéltető testületekkel, az MNB fogyasztóvédelmi hatósági területeivel és a Testület ügyfélszolgálatát is ellátó Ügyfélszolgálati Információs Központtal.

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

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

A testületi tagok

A Testület jogi egyetemi végzettséggel és jogi szakvizsgával és/vagy közgazdasági egyetemi végzettséggel rendelkező tagokból áll. A testületi tagok két osztályba szerveződnek. Mindkét osztály foglalkozik pénzügyi, biztosítási ügyekkel. A törvényi elszámolással összefüggő jogorvoslati és a pénztárakkal kapcsolatos ügyeket azonban csak az egyik osztály, a befektetési szolgáltatásokkal, a határon átnyúló ügyekkel és az Online Vitarendezési Platformon keresztül benyújtott kérelmek alapján induló ügyeket csak a másik osztály intézi. Az osztályok munkáját az osztályvezetők szervezik, akik felelősek azért, hogy a rájuk szignált ügyek határidőben és a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően elintézésre kerüljenek. Az osztályvezetők jelölik ki az adott ügyben eljáró tanácsok tagjait vagy az egyedül eljáró testületi tagot. Nyomon követik a folyamatban lévő ügyeket, betartatják a határidőket. Gondoskodnak a munkateher arányos elosztásáról, beszámolnak az elnöknek a működés során szerzett tapasztalatokról, feldolgozzák e tapasztalatokat, szükség esetén fogyasztóvédelmi jelzést, jogszabályalkotásra vagy módosításra vonatkozó javaslatot tesznek.

Az eljáró tanácsok személyi összetétele nem állandó, munkaszervezési vagy akadályoztatási okok miatt az eljárások folyamán is változhat. A törvényi kötelező elszámolást jelentő ügyekben jogszabályi előírás okán a Testület minden esetben háromtagú tanácsban jár el, a hagyományos ügynevezett „általános” ügyekben az egyedül eljáró tag jellemző az ügyek nagyobb számánál. Az eljáró tanácsok minden esetben három főből állnak, lehetőség szerint egy közgazdász és két jogász alkot egy tanácsot, melyet az ügyekért felelős tag, a levezető elnök és a jegyzőkönyvvezetői feladatokat ellátó tag alkotja.

Minden tag lehet levezető elnök, jegyzőkönyvvezető és ügygazda-előadó is más-más eljárásban, ügyben. A meghallgatások alkalmával az eljáró tanácsban előadóként kijelölt tag ismeri meg az ügyet és annak iratait a legalaposabban, de a többi taggal konzultálva alakít ki a tanács egy egységes szakmai véleményét. Egy testületi tag jár el az egyszerű megítélésű fogyasztói kérelmet jelentő és a méltányossági kérelmet tartalmazó pénzügyi fogyasztói jogvitákban. Az osztály bármely testületi tagja ilyen tagként kijelölhető. A kijelölést az osztály vezetője akadályoztatás fennállta esetén megváltoztathatja.

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

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

Létszám

2022. január 1-jén az aktív állományi létszám – az elnököt is ideértve – 26 fő volt. A testületi tagok száma - az elnököt és a hivatalvezetőt is számítva - 18 fő. A hivatal létszáma – a hivatalvezető nélkül – 8 fő volt. A létszám az év folyamán nem változott. Minden munkatárs a Magyar Nemzeti Bankkal munkaviszonyban álló és határozatlan időre szóló munkaszerződéssel rendelkező munkavállaló.

Meghallgatások helyszíne és a Testület elérhetőségei

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



A Testület az alábbi elérhetőségeken kereshető:

- Saját honlapján: www.mnb/bekeltetes
- Személyesen: az MNB Ügyfélszolgálatán, 1122 Budapest Krisztina krt. 6.
- Telefonon: az MNB Ügyfélszolgálat 06-1-489-9700 vagy +36-80-203-776 telefonszámain
- Postai úton általános és méltányossági ügyekben: 1525 Budapest Pf.: 172.
- Postai úton az elszámolással, szerződésmódosulással kapcsolatos ügyekben: 1539 Budapest, Pf.: 670.
- E-mailben: ugyfelszolgalat@mnb.hu
- Elektronikus úton ügyfélkapun keresztül: www.mo.hu honlapon

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

A Testülethez intézendő fogyasztói kérelmek benyújthatók:

- elektronikus iratként ügyfélkapus (KAÜ) azonosítást követően a „PBT Online ügyintézés” alkalmazáson keresztül
- a www.mo.hu oldalon
- személyesen az MNB Központi Ügyfélszolgálatán, Budapest XII. ker., Krisztina krt. 6.
- bármely kormányablaknál Magyarország területén
- postai úton a 1525 Budapest Pf. 172. (általános békéltetési és méltányossági ügyek) és a 1539 Budapest, Pf.: 670. (az elszámolással, szerződésmódosulással kapcsolatos ügyek) címre eljuttatva.

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

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

2. JOGSZABÁLYI KÖRNYEZET ÉS A MŰKÖDÉSI REND

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

A Testület működésének alapját és jogi keretét az MNB törvény szabályain túl a 98/257/EK Bizottsági Ajánlás szerinti működési elvek adják, melyek a következők:

1. Függetlenség

A Testület a Magyar Nemzeti Bank szervezeti keretein belül működő, de szakmailag független, nem utasítható szervezet, mely függetlenség nemcsak magára a Testületre, hanem annak elnökére és tagjaira is vonatkozik. A Testület elnöke 6 évre kinevezett vezető, akinek megbízatása csak az MNB törvényben foglalt esetekben szűnhet meg. - MNB törvény 96. § (2), 97. § (2), 100. § (1), (2), (4) és 101. § (4)

2. Átláthatóság

A végzett tevékenységéről és működésének szabályairól a Testület folyamatosan tájékoztatást ad kérésre és kérés nélkül is a honlapján (www.mnb.hu/bekeltetes) és Éves jelentéseiben. – MNB törvény 99. §, 115. § és 129-130. §

3. Kontradiktórius eljárás

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

4. Hatékonyság

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

5. Jogszerűség

A Testület minden tagja jogi egyetemi diplomával és jogi szakvizsgával és/vagy közgazdasági egyetemi diplomával rendelkező, a pénzügyi szektor valamely területén és/vagy bíróságon gyakorlatot szerzett és tapasztalt munkatárs, valamennyien a Magyar Nemzeti Bank alkalmazottai. Munkáját mindenki a vonatkozó jogszabályok ismeretében és felhasználásával, szakszerűen végzi. A tagok az általuk vitt ügyekben függetlenek és pártatlanok. – MNB törvény 97.§ (1),(3) és 98.§ (4)-(7)

6. Szabadság

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

7. A képviselői lehetőség

Az eljárásokban a kérelmezők meghatalmazott nélküli személyes megjelenése és/vagy meghatalmazott általi képviselői lehetséges. Meghatalmazott bármely természetes vagy jogi személy, továbbá jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet is lehet. A kérelmező az eljárásban a meghallgatáson akkor is személyesen vehet részt, ha magát meghatalmazottal képviselteti. A pénzügyi szolgáltatók meghatalmazott képviselőik útján vesznek részt az eljárásokban, meghatalmazottjaik a szervezet alkalmazottai vagy állandó, illetve eseti meghatalmazással rendelkező ügyvédek. – MNB törvény 110. §.

A Működési Rend

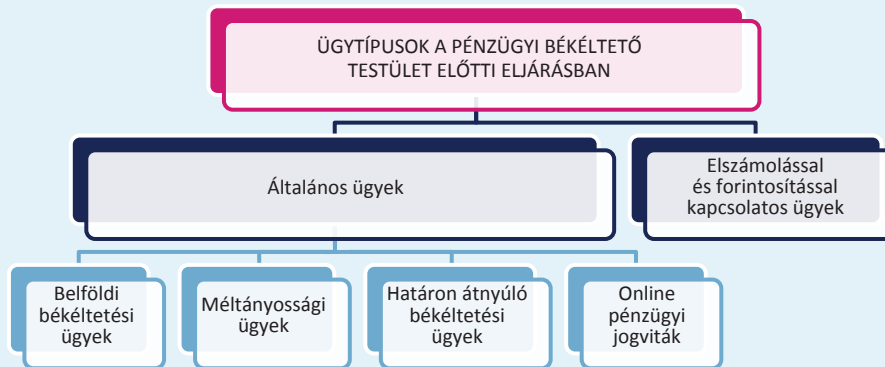
A Testület Működési Rendjét az elnök a 2/2014. számú elnöki utasításban állapította meg, melynek egységes szerkezetbe foglalt szövege és az egyes módosítások is a Testület honlapján olvashatók a <https://www.mnb.hu/bekeltetes/bemutakozas/mukodesi-rendunk> elérhetőségen. Jogszabályváltozások vagy belső okok, így a Testület saját, jogszabályi kereteken belüli döntése miatt módosulhat. A módosításokat – átruházott hatáskörben – a pénzügyi szervezetek felügyeletéért és fogyasztóvédelemért felelős alelnök hagyja jóvá.

A Működési Rend az év során egy alkalommal változott. A 2022. január 3-tól hatályos változást az jelentette, hogy a Testület lehetővé tette, hogy a kérelmezők a korábban megszokott eljárásindítási módok mellett egy újabb lehetőséget használnak és a Testület honlapján elérhető „PBT Online Ügyintézés” alkalmazás használatával kérelmeiket elektronikus úton a honlapon megtalálható nyomtatványok kitöltésével és a szükséges iratok csatolásával is eljuttathassák. Az erre való utalást tartalmazta a Működési Rend 7. pontjának módosított szövege. A másik változás a 16. pont szövegében történt módosítás, melyet az indokolt, hogy a Magyar Nemzeti Bank Központi Ügyfélszolgálatára új helyre költözött, és már a XII. kerület Krisztina krt. 6. címen várja a személyes ügyintézésért igénylő fogyasztókat és szolgáltatókat. Az említett módosításokat tartalmazó Működési Rend kihirdetésére a honlapon 2021. december 30-án került sor.

3. ÜGYTÍPUSOK, ELJÁRÁSOK

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

1. ábra
Ügytípusok



Belföldi békéltetési ügyek

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

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

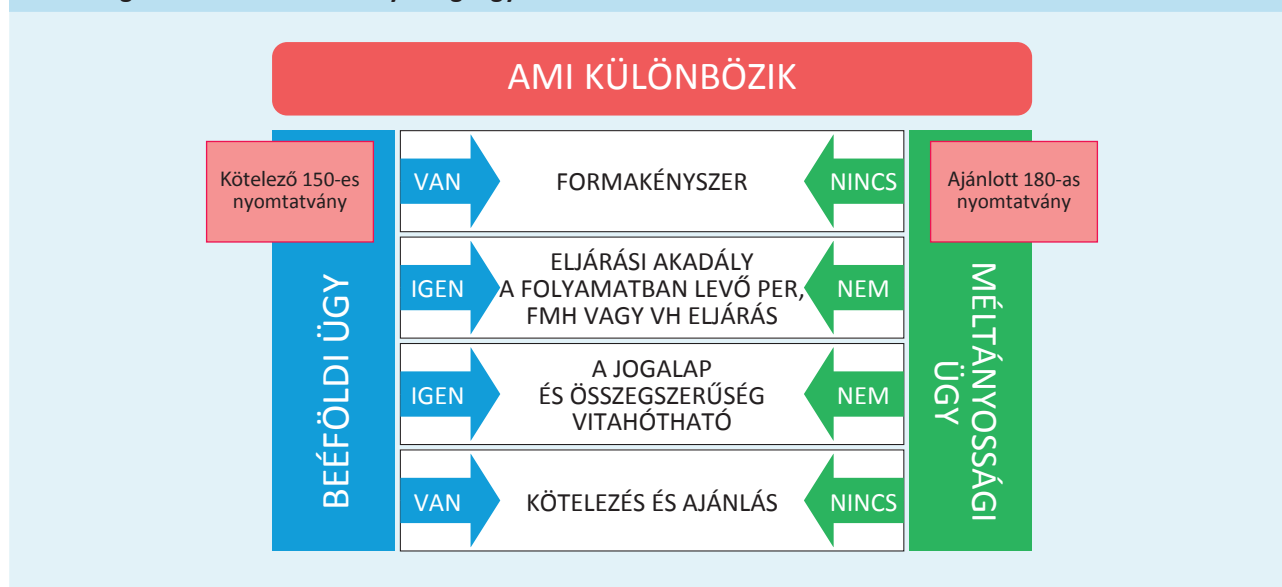
Méltányossági ügyek

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

A belföldi békéltetési ügyektől a méltányossági ügyek az alábbiakban különböznek:

2. ábra

Különbségek a belföldi és méltányossági ügyek között



Határon átnyúló ügyek

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

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

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

Online pénzügyi jogviták

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

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

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

Elszámolással és forintosítással kapcsolatos ügyek

A Testület 2015. januárjától foglalkozott az úgynevezett törvényi elszámolással kapcsolatos jogszabályok hatálya alá tartozó, vagy más néven az elszámolással és forintosítással kapcsolatos ügyekkel. A Testület előtti igényérvényesítés lehetősége 2022-re azonban az ilyen ügyek kapcsán megszűnt. Egy ilyen ügyben történt megismételt eljárás lefolytatása (a másodfokú bíróság az ügyet a Testületnek új eljárás lefolytatása érdekében visszaadta) a 2022. év folyamán, (lásd IV/A /1.)

4. BELFÖLDI ÉS NEMZETKÖZI KAPCSOLATOK

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

A kormányablakok



KORMÁNYABLAK

INTEGRÁLT KORMÁNYZATI ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

Az országban működő kormányablakok a 86/2019. (IV. 23.) kormányrendelet 7. számú melléklet 17. pontban említett feladatkörükben álltak a pénzügyi fogyasztók rendelkezésére az év jelentős részében, majd 2022. decemberében új kormányrendelet született. A kormányablakok december 23. óta az 568/2022 (XII.23.) kormányrendelet 10. melléklet 17. pontja alapján fogadják a fogyasztók kérelmeit, segítenek a kérelemnyomtatványok kitöltésében és a mellékletek helyes csatolásában, és továbbítják is azokat a Testülethez térítésmentesen.

A kormányablakok minden vármegyében és Budapesten, így az ország egész területén átveszik és továbbítják a kérelmeket a Magyar Nemzeti Bank központi iktatója, majd azon keresztül a Testület részére. Közvetítenek továbbá az MNB részére szánt fogyasztói jelzések átvétele és továbbítása kapcsán is. A kormányablakokban dolgozó ügyintézők számára az MNB és a Testület oktatási anyagot készít, frissít és juttat el rendszeresen segítve ezzel az ügyintézők munkáját és ismereteit. A tapasztalat szerint a kormányablakok által nyújtott ezen szolgáltatást a kérelmezők már jól ismerik és egyre gyakrabban veszik igénybe.

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

A Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózat



Ezt a pénzügyekre szakosodott tanácsadó irodahálózatot a Magyar Nemzeti Bank hozta létre azzal a céllal, hogy azon honfitársainknak is lehetősége legyen személyes ügyintézésre, akik a fővárostól távol élnek és nem áll módjukban felkeresni az MNB Központi Ügyfélszolgálatát Budapesten a Krisztina krt. 6. szám alatt. A megyeszékhelyeken működő irodák üzemeltetését a pénzügyi intézményektől és szolgáltatóktól független civil partnerek végzik. A tanácsadók jártasak a pénzügyi kérdések és problémák kezelésében, tudásukat és felkészültségüket oktatások és továbbképzések garantálják, melyről rendszeresen vizsgákon kell számot adniuk. Az ingyenes tanácsadások alkalmával részletes tájékoztatást nyújtanak a különböző szolgáltatások jellemzőiről, az egyes konstrukciók előnyeiről és kockázatairól, értelmezik az egyedi szerződéseket, segítenek a hivatalos dokumentumok, kérelmek megfogalmazásában és benyújtásában is, illetve a megfelelő fórumokhoz irányítják a panaszos ügyekkel hozzájuk fordulókat.

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

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

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

Civil szervezetek

A civil szervezetek közül néhány a pénzügyi fogyasztók tájékoztatásával és segítésével is foglalkozik. Egyik ilyen a *Magyar Máltai Szeretetszolgálat Hitel-S Programja*.



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

Nemzetközi kapcsolatok

A Testület az előző évekhez hasonlóan a 2022. évben is nagy hangsúlyt fektetett nemzetközi kapcsolatai ápolására és az egyre szélesebb körű nemzetközi együttműködésben való részvételre. Ez a törekvés a már meglévő nemzetközi szervezeti tagságokon kívül a 2016. februárjában bevezetett Online Vitarendezési Platformhoz (OVR-platform) való csatlakozásban és ennek a rendszernek a használatában is megnyilvánult. Az eddigi évek tapasztalatai egyértelmű bizonyítékai annak, hogy a nemzetközi szintű együttműködés jelentős mértékben képes növelni a pénzügyi békéltetés sikerességét és határozottan javítja a békéltető mechanizmusok, eljárások minőségét. A Testület nemzetközi tevékenységében továbbra is kiemelt szerepet tölt be a FIN-NET és az INFO Network hálózatokkal, valamint az abban részes egyes szervezetekkel külön-külön is megvalósuló rendszeres szakmai kapcsolat.

Financial Network



A FIN-NET hálózat az Európai Gazdasági Térség (az Európai Unió tagállamai, valamint Izland, Liechtenstein és Norvégia) területén működő európai rendszer, a fogyasztók és a pénzügyi szolgáltatók között kialakult határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogviták alternatív vitarendezésére létrejött szervezet. Az elnevezés a szervezet angol nevének rövidítéséből – Financial Dispute Resolution Network – származik. A hálózat 2001-ben jött létre az Európai Bizottság döntése alapján és mára már több mint 60 olyan szervezetet tömörít, melyek valamilyen módon alternatív vitarendezéssel, így békéltetéssel, döntőbíráskodással vagy mediációval foglalkoznak a tagállamok valamelyikében. A FIN-NET abban segít a fogyasztóknak, hogy ha egy másik tagállamban működő pénzügyi szolgáltatóval – bankkal, biztosítóval, befektetési vállalkozással stb. – jogvitájuk támad, azt az adott ország alternatív vitarendezési fórumának segítségével oldhassák meg. A határon átnyúló jogvitával kapcsolatban minden tag, így a magyar Pénzügyi Békéltető Testület is köteles bárki kérésére haladéktalanul írásban vagy más megfelelő formában tájékoztatást adni a FIN-NET működéséről, a pénzügyi szolgáltatási tevékenységgel összefüggő határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogvita elbírálására hatáskörrel és illetékességgel rendelkező, a FIN-NET-ben részt vevő más EGT állambeli alternatív vitarendezési fórumról és annak eljárásáról. Minden tag folyamatos statisztikai

adatszolgáltatást teljesít az előtte indult határon átnyúló ügyekkel kapcsolatos eljárásokról az Európai Uniónak és jogosult a hálózat tagjainak egymás közötti kapcsolattartását elősegítő intranetes adatbázis használatára.

A BREXIT eredményeként 2021. január 1. óta FIN-NET tag alternatív vitarendezési fórum nem rendezhet Egyesült Királyságban lakó fogyasztókat vagy az Egyesült Királyságban honos pénzügyi szolgáltatót érintő jogvitákat, így az egyesült királyságbeli fogyasztók nem tudnak a Testület előtt sem határon átnyúló pénzügyi vitákat kezdeményezni, illetve a Testület előtt az Egyesült Királyságban honos pénzügyi szolgáltatók ellen sem indítható eljárás.

A FIN-NET szervezetéről és működéséről bővebb tájékoztatást a www.ec.europa.eu honlapon találhatnak az érdeklődők.

A FIN-NET évente kétszer ülésezik. A Szervezet 2022-ben a szokásos két alkalom, azaz a tavaszi brüsszeli ülés helyett online formában, az őszi brüsszeli ülés helyett hibrid formában szervezte meg tagjainak összejövetelét. Az első közgyűlésre áprilisban került sor. A közgyűlés első témája a kriptoeszközökkel kapcsolatos kockázatok szabályozásáról szóló rendelettervezet (MiCA) bemutatása volt. A téma aktualitását az adta, hogy a legutóbbi években a kriptoeszközök piacán nagy fellendülés volt tapasztalható. A javaslat célja, hogy egy olyan stabil jogszabályi alapját képezze ezeknek a piacoknak, amelyek a fogyasztók érdekeit szolgálják amellet, hogy a növekedését biztosítják. A kriptoeszközöknek alapvetően két fajtája van: azok a pénzügyi eszközök, amelyek szabályozása az *acquis communautaire*, az EU közösségi jogának részét képezi, illetve azok a nem pénzügyi eszközök, amelyek eddig az EU *acquis communautaire*-ből kimaradtak. Ez utóbbit fogja szabályozni a MiCA, tekintettel arra, hogy a kriptoeszközök nagy része eddig szabályozatlan volt. Ennek érdekében a következő szabályozási területet fedi le: fogyasztóvédelem, piac integritás, pénzügyi stabilitás, pénzmosás és szankcióknak való megfelelés, követhetőség. A MiCA-rendelet azt is előírja, hogy az Európai Bankhatóságnak (EBH) nyilvánosan érhető nyilvántartást kell vezetnie az előírásoknak nem megfelelő kriptoeszköz-szolgáltatókról. Ehhez a témához szorosan kapcsolódva az osztrák FMA (Financial Market Authority) bemutatta a kriptoeszközökre vonatkozóan végzett felügyeleti tevékenységüket. A beszámoló során megosztották a hallgatósággal tapasztalataikat, vagyis, hogy a megelőzéssel kapcsolatban milyen lépéseket tettek meg. Eszerint az osztrák FMA létrehozott egy megbízható cégeket tartalmazó adatbázist, valamint folyamatosan figyelmeztetik a befektetőket, illetve fogyasztói információk kezdeményezés keretén belül tájékoztatják a fogyasztókat, hogy hogyan lehet megállítani a pénzügyi csalásokat, mik a legutóbbi csalási formák, ellenőrzési listát tesznek közzé arról, hogy mikre kell figyelni (checklist of red flags). Az olasz Arbitro Bancario e Finanziario (ABF) képviselője bemutatta, hogy testülete milyen kezdeményezéseket tett az ABF nyilvánosságra hozott döntések átláthatósága és megértése érdekében. Meggyőződésük, hogy annak érdekében, hogy egy testület befolyásolni tudja a jogvitában részes felek viselkedését, információt kell nyújtania a fontosabb témákban: döntésekről, jogesetekről, szabályokról. Álláspontjuk szerint fontos, hogy a döntéseket tartalmazó adatbázisok könnyen elérhetőek és kereshetőek legyenek. Saját gyakorlatuk az, hogy hetente közzéteszik a honlapjukon a döntéseiket, a honlapjukon részletes keresési funkció is elérhető, teljesen anonimáltak a közzétett döntéseik és az éves jelentésben a kiválasztott döntéseket összefoglalják. Jövőbeli céljuk, hogy a mesterséges intelligencia igénybevételével növeljék a döntéseik tartalmának egységessé tételét, ezzel növelve a döntéseik súlyát, befolyását a bírói döntésekre.

A finnországi FINE (Finnish Financial Ombudsman Bureau) képviselője bemutatta ajánlásukat, melynek az alapproblémáját az képezte, hogy a 2014/92/EU irányelv előírja, hogy az EU-ban lakóhellyel rendelkező fogyasztók hozzáférése az alap pénzforgalmi számlához általános jog. Azonban a bankok általános szerződési feltételei előírhatják azt, hogy ha egy személy egy szankciós listán szerepel, akkor a pénzügyi szolgáltató jogosult megtagadni a szolgáltatást vagy korlátozni azt. Az ezzel kapcsolatos fogyasztói jogvitákban a fogyasztók pénzforgalmi számlái megszüntetésre kerültek tekintettel arra, hogy az ügyfelek az OFAC (US Office of Foreign Asset Control) vagy SDN (Specially Designated Nationals and blocked persons) listán szerepeltek. Sok esetben ezeknek a személyeknek a cége szerepelt a listákon. A Testület ajánlásában azt ajánlotta a bankoknak, hogy az ilyen fogyasztók részére is nyissanak számlát. Azonban a Testület véleménye is megosztott volt a témában, hiszen a bank csak olyan esetben zárhatja ki vagy korlátozhatja az alap pénzforgalmi szolgáltatásokat, amely kifejezetten jogszabályban szerepel, egyúttal azonban a banknak nem szabad olyan kockázatot vállalnia, amely szélsőséges fizetőképességi vagy likviditási problémát okozhat. Így álláspontjuk szerint ez lesz az első olyan ajánlásuk, amelyet soha, egyetlenegy bank sem fog követni.

Az őszi plenáris ülés novemberben hibrid formában került megtartásra. Az ülés első témája az AVR irányelv és az OVR rendelet volt. A Bizottság képviselője előadta, hogy az elmúlt év tapasztalatai alapján világossá vált számukra, hogy az AVR irányelv felülvizsgálata szükséges. Ennek egyik mozgatórugója az, hogy egyre több európai fogyasztó vásárol online,

és a szolgáltatók egyre nagyobb számban Európán kívüliek. Nagymértékű technológiai változások és a határon átnyúló jogviták hatékonyabb rendezése okán szükségesnek látják lehetővé tenni az AVR irányelvben annak a lehetőségét, hogy egy-egy AVR fórum kiterjeszthesse hatáskörét és illetékességét Európán kívüli szolgáltatókra, amennyiben a jogvita európai fogyasztót érint. Továbbá lehetőséget fognak adni a módosításban arra, hogy az AVR fórumok ne csak a szerződéses jogvitákban járjanak el, hanem jogszabályban meghatározott jogok kérdésében is dönthessenek. Végül lehetőséget fognak arra biztosítani, hogy a hasonló jogvitákat egyesítsék egy ügyben egymással az AVR fórumok. A módosítás várhatóan 2023 második negyedévében kerül elfogadásra egy jogalkotási csomag keretében, melyben egy fogyasztóvédelmi együttműködésre vonatkozó rendelet megalkotására, az AVR irányelv módosítására és az OVR rendelet hatályon kívül helyezésére kerül sor. Az OVR rendelet hatályon kívül helyezésének oka az, hogy az OVR Platformot a várakozásokkal ellentétben nem használták a fogyasztók. Az OVR Platformot egy másik eszköz fogja helyettesíteni, mely tartalmazni fogja az AVR fórumok eljárására vonatkozó információkat és ezen eszköz segítségével fordulhat majd a fogyasztó közvetlenül az adott AVR fórumhoz. Ehhez az új eszközhöz azonban a Bizottság álláspontja szerint nem szükséges rendeleti szabályozás.

Második napirendi pontként a Bizottság képviselője bemutatta a Bizottság rendeletervezetét az euróban történő azonnali fizetésekre vonatkozóan. A rendelet célja, hogy az euróban történő fizetések a nap 24 órájában az év minden napján kevesebb mint 10 másodperc alatt valósulhassanak meg. Jelenleg az euro átutalások 13%-a azonnali fizetesként valósul meg (SEPA azonnali átutalás). Maximálni fogják ezen átutalások díját is. Előírásokat fog tartalmazni a rendelet a pénzforgalmi szolgáltatók részére arra vonatkozóan, hogy az EU szankciós listáján és egyéb tiltott listán lévő személyek esetén hogyan járjanak el. A Bizottság biztos abban, hogy az úgynevezett APP-csalásokat (Authorised Push Payments) ki fogja tudni zárni az azonnali euro fizetések esetén, amennyiben a pénzforgalmi szolgáltató kötelezően ellenőrizné a kedvezményezett nevét és az IBAN-számlaszám számlatulajdonosának egyezőségét a tranzakció megtörténte előtt, és a fizető fél figyelmét felhívna arra, ha ez nem egyezik meg, még mielőtt a fogyasztó jóváhagyhatná a tranzakciót.

Az olasz ABF képviselője bemutatta a pénzforgalmi tranzakciókkal kapcsolatos legújabb csalási formákat, új trendeket. Ennek kapcsán néhány döntésüket is megosztotta a hallgatósággal. A csalások esetén döntéseiknél mindig abból indulnak ki, hogy mennyire szofisztikált a csalási módszer. Amennyiben annyira szofisztikált a csalási módszer, hogy egy átlagos fogyasztó azt nem észlelhette, akkor a fogyasztó súlyos gondatlanságát nem állapítják meg. Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2015/2366 Irányelve (2015. november 25.) a belső piaci pénzforgalmi szolgáltatásokról és a 2002/65/EK, a 2009/110/EK és a 2013/36/EU irányelv és a 1093/2010/EU rendelet módosításáról, valamint a 2007/64/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (továbbiakban PSD II.) 69. cikke alapján az ügy megítélésénél nem veszik figyelembe az ügyfél személyes körülményeit, csupán az ügy objektív körülményeit.

Végül az EIOPA (<https://eiopa.europa.eu>) képviselője ismertette az EIOPA által végzett, a bankok által értékesített hitel-fedezeti biztosításról (CPI) szóló tanulmány eredményeit. Ennek eredményeként megállapították hiányosságként, hogy a fogyasztók számára nem áll rendelkezésre megfelelő választási lehetőség ezeknél a termékeknél, és nagyon sok tényező akadályozza azt, hogy válogathassanak a piacon (pl. termékek csatolása). Mind az EU szintjén, mind pedig tagállami szinten nagy különbségek vannak a termékek árát és változatosságát tekintve. Gondot jelentett a CPI termékek esetében a szolgáltató váltás és a termékváltás is, sok helyen ilyen esetben akadályokba ütköznek az ügyfelek. Kockázatot jelent az összeférhetlenség a biztosító és a közvetítő bank összefonódása miatt.

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

International Network Financial Services



A Testület 2012. január 1-től teljes jogú tagja a világ pénzügyi ombudsmanjait tömörítő, jelenleg öt kontinens több, mint félszáz tagszervezetét számláló INFO Network hálózatnak is. Minden tagjáról, így a magyar Pénzügyi Békéltető Testületről szóló információkat honlapján rendszeresen megjelenteti (www.networkfso.org). A szervezetet Londonban, 2007. szeptember 26-án az USA, Nagy Britannia, Új-Zéland, Írország, Kanada és Ausztrália együttműködésével hozták

létre, célja a tagországokban legfőképpen a pénzügyi szektor területén működő alternatív vitarendezési mechanizmusok összehangolása, egy átfogó rendszer kidolgozása volt. A szervezet tagjai négy régiót alkotnak: Eurázsia, Afrika, Amerika és Ausztrália régióit. A tagok által elfogadott hat alapvető elv szerint működik: függetlenség, pártatlanság, hatékonyság, méltányosság, átláthatóság és elszámoltathatóság.

A szervezeten belüli együttműködés az alternatív, azaz a bíróságon kívüli vitarendezési modellek kialakítása, magatartási kódexek létrehozása, az információs technológia használatának továbbfejlesztése, bizonyos ismétlődő kérdések és problémák rendszerszintű kezelése, a határon átnyúló panaszok egységes és gördülékeny megoldása, a továbbképzési lehetőségek és irányok megosztása céljából és érdekében történik. A szervezet a hangsúlyt a nemzetközi standardok szerint kialakított fogyasztóvédelmi alapelvek érvényesítésére helyezi, amelynek biztosítékai a független és pártatlan alternatív vitarendezési fórumok. A szervezet Közép- és Kelet- Európa vonatkozásában különös figyelmet fordít a régió országai közötti információcserére és konzultációra.

Az INFO Network 2022. őszén online formában tartotta a tagok találkozásának teret adó éves konferenciáját, melyen a Testület is képviseltette magát, és a Hálózat titkársága által szervezett szakmai webináriumok rendszeres résztvevője is volt. Tartalommal folyamatosan hozzájárult az INFO Network Titkársága által havonta készített hírlevélhez, mely a tagokra vonatkozó újdonságokról, változásokról, történésekről számol be. Egyedi megkeresésekre is válaszolt, mely megkeresések más tagok által kezdeményezetten valamely szakmai vagy eljárási kérdésre, témára vonatkoztak, illetve kérésre bemutatta az adott témával kapcsolatos magyar gyakorlatot is.

5. AZ V. ALTERNATÍV VITARENDEZÉSI KONFERENCIA



A Testület az alternatív vitarendezés témakörében 2016-ban szervezett először országos konferenciát, majd 2017-ben, 2018-ban és 2019-ben is sor kerülhetett erre. A 2020-ban hirtelen és váratlanul érkezett világvárvány két évre ezt lehetetlenné tette. 2022. szeptember 29-30-án újra lehetőség nyílt arra, hogy ez a már hagyománynak számító és egyre nagyobb érdeklődésre számot tartó konferencia megrendezésre kerüljön. A konferencia a Magyar Nemzeti Bank új székhelyén a Lámfalussy Sándor Konferencia Központban valósult meg 220 résztvevő személyes részvételével két napon át, és mivel online is követhető volt, további 435 résztvevő tudott csatlakozni és hallgathatta meg a magyar és külföldi előadókat.



A konferencia megnyitó beszédét *Dr. Kovács Erika*, a Pénzügyi Békéltető Testület Elnöke tartotta, aki üdvözölte a résztvevőket, így a szakmát képviselő kollégákat, leendő kollégákat, a magyar és külföldi előadókat, a meghívott vendégeket mind a konferencia teremben, mind a konferenciát élőben követőket az online térben. Megkülönböztetett tisztelettel köszöntötte *Dr. Varga Judit* igazságügyi miniszter asszonyt és megköszönte neki, hogy mint a fogyasztóvédelemért felelős szakmai irányító minisztérium vezetője megtisztelte a konferenciát jelenlétével és köszöntőjével. Ugyancsak köszöntötte *Dr. Kandrács Csaba* urat, a Magyar Nemzeti Bank alelnökét, akinek azt köszönte meg, hogy lehetővé tette a konferencia megrendezését. Köszöntötte

továbbá *Dr. Senyei György* urat, az Országos Bírósági Hivatal elnökét és *Kézdi Katalin* asszonyt, a Wolters Kluwer Hungary Kft. ügyvezetőjét, a Magyar Nemzeti Bank és a Pénzügyi Békéltető Testület szakmai partnereit megköszönve nekik, hogy segítették a szervezést és többféle módon is hozzájárultak a konferencia sikeréhez. Majd az V. Alternatív Vitarendezési Konferenciát megnyitotta és mindenkinek kellemes időtöltést, hasznos ismeretszerzést és gyümölcsöző kapcsolatépítést kívánt.

A konferencián három köszöntő hangzott el. Elsőként **Dr. Kandrács Csaba** idézte fel az előzményeket és mondott néhány gondolatot az alternatív vitarendezésről, megemlítve a pénzügyi békéltetés eredményeit is, a következők szerint:



„Tisztelt hölgyeim és uraim, kedves vendégeink!

A Magyar Nemzeti Bank és a keretei között működő Pénzügyi Békéltető Testület immáron hét éve támogatja a hazai vitarendezési kultúra fejlődését és a maga eszközeivel segíti az alternatív vitarendezési módok minél szélesebb körű terjedését. Ennek jegyében idén – két év kényszerű kihagyás után – ötödik alkalommal szervezünk konferenciát, hiszen ez a fórum teremt kiváló lehetőséget arra a szakmai párbeszédre, melynek eredményeként erősíthető az alternatív vitarendezési formák hazai és nemzetközi ismertsége, továbbá támogatni, segíteni tudjuk az állampolgárokat, a szervezeteket, intézményeket,

vállalkozásokat abban, hogy felismerjék minél több ügyben a peren kívüli megállapodás lehetőségét és előnyeit.

A peren kívüli megállapodás előnyeit a pénzügyi békéltetés több, mint 11 éves működése alatt a magyar pénzügyi szektor intézményi szereplői már felismerték. Erre utal az ő kezdeményezésükre az eljárások alatt, és az eljárásokon kívül megkötött egyezségek évről-évre növekvő száma a pénzügyi fogyasztói jogvitákban. Ez számunkra, mint a pénzügyi szektort felügyelő intézmény, a Magyar Nemzeti Bank vezetői számára is egy megnyugtató, pozitív eredmény.

2011. július 1. óta több, mint 57.000 ügy került a Testület elé, és 30.000-nél több meghallgatást vezettek le, tartottak meg kollégáim. Folyamatos informatikai fejlesztéseket hajtunk végre annak érdekében, hogy eljárásaink gyorsabbak, lehetőség szerint minél kevesebb papírt igénylők, nyilvántartásaink, statisztikáink pontosak legyenek. 2021. január 1-től bevezettük a pénzügyi szolgáltatókkal történő teljes mértékben elektronikus kommunikációt a pénzügyi békéltetésben is, 2022. január 3-tól a pénzügyi fogyasztóknak vált lehetővé kérelmeik elektronikus úton történő benyújtása és hozzánk intézendő közléseiknek a Testület honlapján keresztül való közvetlen online eljuttatása.

A fogyasztók többsége pénzügyi szolgáltatásokkal összefüggő igényekkel kapcsolatos ügyekben kéri segítségünket minden évben, legtöbbször hitelintézetekkel szemben próbálnak igényt érvényesíteni, leginkább hitel- és pénzkölcsön nyújtás pénzügyi szolgáltatással összefüggésben, de sok a pénzforgalommal kapcsolatos ügyünk is. A hiteltartozásukat önhibájukon kívül szerződésszerűen fizetni nem tudó ügyfelek által megfogalmazott méltányossági igények száma és százalékos aránya a pénzügyi szolgáltatásokon belül minden évben jelentős. Kollégáim ilyen ügyekben mediációval, vagyis a klasszikus közvetítés eszközeivel próbálnak segíteni szolgáltató és ügyfele között, azonban döntést nem hoznak, nem hozhatnak. Öröndetes az e téren tapasztalt szolgáltatói empátia is, ezt igazolják az ilyen ügyek 20 százalékában megkötött egyezségek. A biztosításokkal összefüggő jogviták arányban és darabszámban elmaradnak ugyan a pénzügyi igények mögött, de ez a terület a második leggyakrabban kérelmezett pénzügyi szolgáltatás, főleg a felelősségbiztosításokkal és a vagyoni károkkal kapcsolatban. A befektetési és tőzsdei szolgáltatásokat kapcsolatos, és a különböző pénztárakat érintő jogviták száma továbbra sem jelentős, az összes ügy 10%-át meg nem haladó.

Minden évben vannak újabb ügyek, melyek kiemelt figyelmet érdemelnek. 2018-tól folyamatosan, 2020-tól dinamikusabban növekedett azon ügyek száma, melyek a kiberbűnözés, és így a szabályozó és jogalkalmazó szemszögéből nézve a kiberbiztonság témakörébe esnek. Így a Testület is szembesült az adathalászat eredményeképpen előálló, az ügyfeleknek jelentős összegekben kárt okozó történésekkel. Mind a Nemzeti Bank, mind a Testület fontosnak érzi az ügyfelek képzését, oktatását, segítségét általában a pénzügyek, azon belül is kiemelten a digitális bankolás körében előforduló visszaélések miatt. A pénzügyi tudatosság terjesztése, az oktatás és a tájékoztatás feladata a pénzügyi szolgáltatói szektor egészének, nemcsak a Magyar Nemzeti Banknak. Ezért már éveken ezelőtt különböző programokat indítottunk, melyek az ügyfelek és leendő ügyfelek pénzügyi ismereteinek bővítése célját szolgálják. Már a legfiatalabb korosztály, az általános iskolák felső tagozatain, továbbá a középiskolákban tanulók a Magyar Nemzeti Bank által létrehozott Pénziránytű Alapítvány tankönyveiből és támogatásával erre kiképzett tanáraiktól, továbbá a Pénzhét tematikus előadássorozatok alkalmával a Nemzeti Bank munkatársaitól tanulhatnak a pénzügyekről.

Ami a Testület szerepvállalását jelenti a pénzügyi oktatásban, az az egyetemisták és fiatal végzett jogászok és közgazdászok rendszeres képzése a Pénzügyi Jogi Akadémia című előadássorozatban. 2019. szeptemberében indult újtára ez a képzés, melyen eddig ötszáznál több hallgató vett, illetve vesz jelenleg is részt. Szakmai programját a Testület szolgáltatja, célja pedig az, hogy bemutassuk a fiatal szakembereknek és az érdeklődő egyetemistáknak a pénzügyi szektor gyakorlati működését átfogó képet adva a hitelintézetek, pénzügyi vállalkozások, a biztosítók a pénztárak, a befektetési és tőzsdei szolgáltatók világáról. Itt olyan ismereteket szerezhetnek az adott témákban járatos gyakorló szakemberektől, melyek nemcsak hasznosak mindennapi életükben, hanem melyek ismerete felkeltheti érdeklődésüket a pénzügyekkel való közelebbi szakmai kapcsolat megteremtése, a pénzügyi szektorban való munkavállalás iránt utánpótlást jelentve ezzel a pénzügyi intézményeknek és magának a Nemzeti Banknak is. 2014. óta Pénzügyi Tanácsadó Irodahálózatot működtetünk 18 megyeszékhelyen az országban, civil szervezetekkel együttműködve ingyenes tanácsadást biztosítunk minden magyar állampolgár számára ahhoz, hogy helyesen dönthessenek arról, hogy milyen pénzügyi terméket választanak. Tanácsadóink tájékoztatják őket ezek tulajdonságairól és felhívják figyelmüket kockázataikra. Az általunk finanszírozott tanácsadóirodák munkatársai segítségével biztosítjuk azt is, hogy az egyedi jogviták megindításában érintett fogyasztók könnyen és ingyenesen juttathassák el kérelmeiket a Pénzügyi Békéltető Testülethez, ahol szintén díjazás nélkül áll rendelkezésre a pénzügyi békéltetési szolgáltatás.

A Magyar Nemzeti Bank tehát számos eszközzel segíti a pénzügyi fogyasztókat a pénzügyi piac által kínált különböző termékek és szolgáltatások területén történő eligazodásban. Rendszeresen jelentet meg pénzügyi témákban olyan szakmai cikkeket, melyek egyrészt az ismeretterjesztést célozzák, másrészt megtörtént eseteket állítva az olvasó elé, tanulsággal szolgálnak mindannyiunk számára. Ilyen szakmai cikkek készítését a Testület is kötelezettségének érzi, így tagjai rendszeresen írnak aktuális pénzügyi tudnivalókat tartalmazó ismeretterjesztő és tudásmegosztó cikkeket a napi.hu, a pénzcentrum.hu, az origo.hu, a vg.hu és az index.hu portálokon. Szólnak az egyes megtakarítási formák hasznos tudnivalóiról, a hitelfedezeti biztosítások előnyeiről, a gépjárműtulajdonosok számára fontos biztosítási kérdésekről, tájékoztatnak az online megkötött pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos fogyasztói vitarendezési eljárások online lehetőségéről, és arról is, hogy milyen váratlan pénzügyi tartozások lehetnek öröklés esetén. Legaktuálisabb témaként jelentek meg cikkek a moratóriumban maradás hátrányos következményeiről és az adathalászat eredményeként előálló kockázatokról.

Tisztelt Vendégeink, kedves Kollégák! Bizom benne, hogy a mai konferencián elhangzó előadások is hozzájárulnak az ismeretterjesztéshez és kiváló fórumot jelentenek a tapasztalatok cseréjéhez. Köszönöm előadóinknak, hogy elfogadták felkérésünket és színvonalas előadásaikkal segítik, támogatják törekvéseinket! Mindenkinek eredményes részvételt, kellemes időtöltést kívánok!"



Köszöntőt mondott **Dr. Varga Judit** igazságügyi miniszter is, aki megemlítette, hogy a Nemzeti Hitvallás szerint „a polgárnak és az államnak közös célja a jó élet, a biztonság, a rend, az igazság, a szabadság kiteljesítése.” Az állam alapvető feladata az állampolgárok jogainak érvényesítése a fogyasztói jogokra kiterjedően is. A fogyasztóvédelem jelentőségét az is mutatja, hogy az Alaptörvény a fogyasztói jogokat alapjogként jeleníti, vagyis: „Magyarország biztosítja a tisztességes gazdasági verseny feltételeit. Magyarország fellép az erőfölénnyel való visszaéléssel szemben, és védi a fogyasztók jogait”- mondta.

Az állam fogyasztóvédelmi tevékenységének általános célja kell legyen, hogy a fogyasztói bizalom növelését elősegítő programokat működtessen, melyek keretében hosszú távon is fenn tartható védelmet biztosít a különféle visszaélésekkel szemben, eszközöket ad a fogyasztók kezébe egyéni jogaik érvényre juttatása érdekében és e törekvései megvalósításánál az állampolgárokat, mint fogyasztókat helyezi a középpontba – jegyezte meg. Mindezeket olyan intézkedések útján éri el, amelyek hatékonyan és érdemben szolgálják a fogyasztókat, garantálják a fogyasztóvédelmi jogszabályok betartását, a termékek és szolgáltatások cseréjének biztonságosságát, teljes körű tájékoztatást nyújtanak és segítik a tudatos fogyasztói szemlélet formálását, a fogyasztók jogainak védelmét, és nem utolsósorban, biztosítják az alternatív vitarendezési lehetőségekhez való kellően gyors, hatékony és ingyenes vagy alacsony díj ellenében történő hozzáférést.

Beszédében kitért arra, hogy a fogyasztóvédelem és azon belül az alternatív vitarendezés a gazdasági társadalmi hatásokkal szoros összefüggésben áll, s mivel ez utóbbi időről időre változik, így a fogyasztóvédelem szabályozási rendszerét, anyagi jogi és eljárásjogi szabályait rendszeresen felül kell vizsgálni, és figyelemmel kell e felülvizsgálat során lenni az európai uniós fogyasztóvédelmi jogalkotásra is. Érdemes vizsgálni jól bevált külföldi megoldásokat és gyakorlatot, ezek megfelelő értékelését követően érdemes ezeket részben vagy egészben a hazai joganyagba átültetni és a gyakorlatba átvenni. Mindezeket túlmenően úgy a szabályozás, mind az intézményrendszer szintjén biztosítani kell a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokkal szembeni fellépést, azt időről időre erősíteni kell csakúgy, mint a hatósági jogköröket a fogyasztók védelmében és a fogyasztóvédelmi rendszer fejlesztése érdekében - mondta.

Hatékony fogyasztóvédelem azonban nem létezhet tudatos fogyasztói magatartás nélkül. A fogyasztóknak ismerniük kell azokat a jogérvényesítési lehetőségeket, a fogyasztóvédelem intézményi rendszerének azon szereplőit, amelyek segítséget tudnak nyújtani számukra egyedi fogyasztói jogvita esetén. Ezzel párhuzamosan szükséges növelni a fogyasztóvédelmi hatóság, az Európai Fogyasztói Központ ismertségét és erejét is. A fogyasztókkal ellentétes érdekeket képviselő vállalkozásokat jogkövető magatartásra bírni nem csupán következetes szankcionálási gyakorlat által kell és lehet, hanem a fogyasztóbarát minősítés megszerzésére való ösztönzéssel is. Meg kell találni ennek a megfelelő módszereit, amelyek elősegítik, hogy a vállalkozások a fogyasztók bizalmának és elégedettségének elérését célzó innovatív ötleteket és megoldásokat dolgozzanak ki és alkalmazzanak mindennapi gyakorlatukban – jegyezte meg.

Elmondta, hogy a fogyasztóvédelem prioritásait és céljait a mindenkori kormányzat a fogyasztóvédelmi politikájában határozza meg. A kormány tagjainak feladat- és hatásköréről szóló 182/2022. (V. 24.) Korm. rendelet 119. § 6. pontja alapján 2022. májusától az igazságügyi miniszter a kormány fogyasztóvédelméért felelős tagja. Jelezte, hogy a kormány kiemelt feladata a fogyasztók jogainak védelme, a magyar emberek, családok, fogyasztók jogainak képviselete, érvényesítése. Kiemelte, hogy a technológiai fejlődés, a digitalizáció világa, a piaci változások kihívások elé állítják a fogyasztóvédelmet is, ezért olyan garanciákat kell kialakítani, amelyek biztosítják a magyar fogyasztók jogainak érvényesítését. A fogyasztóvédelmi politika, elmondása szerint, a jövőben négy területre fókuszál, így a digitális fogyasztóvédelemre, a gyermekvédelemre, a fogyasztóvédelem elérhetővé tételére és az egységes joggyakorlat kialakításának támogatására. Kifejtette, hogy a minisztériumban már korábban létrehozták a digitális szabadság bizottságot annak érdekében, hogy az online térben is biztosítsák többek között az átláthatóságot, a tisztességes eljáráshoz való jogot, a versenyjogi elvek érvényesülését. A digitális fogyasztóvédelemben az lesz a vezérlőelv, hogy ami offline tilos, az online térben is az.

A miniszter szólt arról is, hogy a magyar fogyasztóvédelmi rendszer három részből áll, az egyik a hatósági terület, ahol a feladatokat a kormányhivatalok látják el, a másik a békéltető testületek hálózata, a harmadik pedig a fogyasztóvédelmi egyesületek tevékenysége. Elmondta, hogy a minisztérium a fogyasztóvédelem szakmai irányításában játszik szerepet. Ez fókuszpontok meghatározását jelenti, míg az ellenőrzések, a hatósági intézkedések továbbra is a kormányhivataloknál maradnak. Példaként említette, hogy a minisztériumban határozzák meg az ellenőrzési tervet, amelyet a kormányhivatalok hajtanak végre. Elmondta még, hogy kiemelt figyelmet fordítanak az életkor alapján kiszolgáltatott helyzetben lévő fogyasztói csoportokra, vizsgálják majd azokat a területeket, ahol kiemelkedő a panaszok száma, illetve kiszűrik a piacon lévő veszélyes termékeket is. Végezetül megköszönte a meghívást, eredményes tanácskozást kívánt minden résztvevőnek.



A harmadik köszöntés az Országos Bírósági Hivatal elnöke, **Dr. Senyei György** részéről hangzott el, aki beszédében visszautalt a 2012-ben indult bíróságon belüli közvetítés kezdetére, és említést tett arról, hogy ez a típusú alternatív vitarendezési forma ma is létezik és működik a bírósági szervezetrendszerben, bár az elmúlt három évben jelentős változások történtek e területen. Elmondta, hogy a pandémia két éve alatt a bíróságok is szünetelni kényszerültek, és a 2018. január 1-én hatályba lépett új polgári perrendtartás azt az eredményt hozta, hogy a bíróságok elé kerülő ügyek száma lényegesen csökkent. Ennek megfelelően a bíróságon belüli közvetítésre is arányosan csökkenő igény mutatkozott. Megemlítette, hogy a jogszabályi környezet nem

változott, a közvetítésre korábban kiképzett bírók és titkárok a szervezetben dolgoznak jelenleg is, sőt az eltelt két évben további kollégák kaptak közvetítői képzést és szerettek ilyen tudást. Megköszönte a meghívást utalt arra, hogy a bírósági

közvetítés terén bekövetkezett fejleményekről részletesen Dr. Turcsánné dr. Molnár Katalin törvényszéki bíró tart majd a későbbiekben előadást.



A konferencia nyitóelőadását **Dr. Kupecki Nóra**, alkotmányjogi jogalkotásért és fogyasztóvédelemért felelős helyettes államtitkár tartotta **A fogyasztóvédelmi politika új irányai** címmel. Elmondta, hogy ebben a kormányzati ciklusban új szemlélet mentén alakítják át és teszik még hatékonyabbá a magyar fogyasztóvédelmet, céljuk a magyar fogyasztói jogok sérthetlenségének garantálása itthon és Európában egyaránt. „A magyar emberek és családok védelmét a jogszabálymódosítások kezdeményezésén túl a fogyasztóvédelem terén jelenleg rendelkezésükre álló valamennyi eszközzel igyekszünk biztosítani” – hangsúlyozta előadásában.

Előadásában részletesen ismertette a fogyasztóvédelmi politika irányának fő pontjait, kitérve a jogszabályi környezet alakulására. A fogyasztóvédelmi politika négy fő iránya közül a digitális fogyasztóvédelemről és az egységes joggyakorlat kialakításának támogatásáról beszélt. Elmondta, hogy előbbi esetében prioritásként kezelik a fogyasztók online térben történő védelmét, mely a fogyasztóvédelem részéről fokozott jelenlétet, a visszaélésekkel szembeni gyors és hatékony fellépést követel meg. Vezérlő elv, hogy ami offline tilos, az az online térben is tilos legyen. Rögzítette, hogy az elkövetkező időszak egyik kiemelt feladata lesz a jelenleg véglegesítés alatt álló uniós szabályozás hatékony végrehajtásához szükséges jogi környezet kialakítása. Emellett a hatóság fokozottan, egész éven át tartó kiemelt témavizsgálat keretében ellenőrzi a webáruházak tevékenységét és az online terekkel kapcsolatos fogyasztóvédelmi előírások betartását. Az egységes jogalkalmazás kapcsán kiemelte, hogy a fogyasztóvédelmi politika eredményes megvalósításához elengedhetetlen a kapcsolódó jogszabályi környezet felülvizsgálata, a szükséges jogszabálymódosítások elvégzése, amelyben lényeges szerep jut a Fogyasztóvédelmi Tanácsnak. A Tanács munkája segítése érdekében létrehozták a Fogyasztóvédelmi Kerekasztalt, melynek alakuló ülésére 2022. július 18-án került sor. A Kerekasztal, melynek tagja például a Magyar Nemzeti Bank is, az aktuális kérdések megvitatásával, konkrét megoldási javaslatok kidolgozásával járul hozzá a felmerülő problémák megoldásához, az érintett szervek egységes joggyakorlatának kialakításához. A fogyasztóvédelmi politika kiemelt prioritása, hogy a kormányhivatalok, mint fogyasztóvédelmi hatóságok, országosan egységes szempontok és elvek mentén végezzék munkájukat, amelynek érdekében már több szakmai egyeztetést is tartottak, illetve további javaslatok megküldését kérték.

Előadásában kitért a fogyasztóvédelemmel összefüggő egyes jogszabályok módosításáról szóló javaslatcsomagra, mely többek között egy hatékony és eredményes eljárási mechanizmus kialakítására, a termékek piacfelügyeletéről szóló törvény módosítására, a békéltető testületek működésére is kiterjed. A módosítás továbbá lehetővé teszi a fogyasztók kollektív érdekeit képviselő, ún. feljogosított szervezetek számára, hogy képviseleti keresetet indítsanak a hazai, illetve uniós rendelkezéseket megsértő vállalkozásokkal szemben. Elmondta, hogy a cselekvő fogyasztóvédelem a jövőben is kiemelt figyelmet fordít a prevencióra, mivel számos fogyasztói probléma megoldható lehetne abban az esetben, ha az érintettek a fogyasztói szerződés megkötése előtt tisztában lennének a jogaikkal. Éppen ezért rendkívül fontos a fogyasztói tudatosság erősítése a lakosság minél szélesebb körét elérve. Ennek érdekében szakmai nappal összekötött országjárás keretében – többek között – középiskolai tanórák keretében a korosztályi sajátosságoknak megfelelően interaktív módon adnak át fogyasztóvédelmi ismereteket. Kiemelt hangsúlyt fektetnek az iskolák azon tevékenységeinek elismerésére, amelyek hozzájárulnak a tudatos fogyasztói szemlélet, fogyasztói ismeret elterjedéséhez. Bemutatta az Igazságügyi Minisztériumon belül működő Európai Fogyasztói Központ (EFK) tevékenységét, amely érdemi, szakmai és jogi segítséget nyújt a határon átnyúló panaszok rendezésében. Az EFK a jogviták rendezésén túl fogyasztói tanácsadást is végez, illetve az online vitarendezési kapcsolattartói pontként is fontos szerepet tölt be az online vitarendezés során. Az EFK-hoz határon átnyúló panasszal fordulóknak száma évről évre növekszik, éves szinten nagyságrendileg 2000 ügyet kezelnek. 2021-ben 87 millió Ft értékben nyújtottak eredményes segítséget a fogyasztók vagyoni igényeinek érvényesítéséhez.

Hangsúlyozta, hogy partnerként tekintenek azokra a tisztességes vállalkozásokra, amelyek a jogszabályok betartásával és fogyasztóbarát megoldások alkalmazásával folytatják tevékenységüket. A jogkövető magatartások elősegítése érdekében folyamatosan kommunikációt folytatnak a vállalkozásokkal a fogyasztóvédelmi előírásokról, annak változásairól. Az önkéntes jogkövetés érdekében szakmai egyeztetést folytattak a vállalkozások képviselőivel az értelmezési és jogalkalmazási kérdésekről, illetve több rendezvényen tájékoztatást nyújtottak a felmerülő kérdések tekintetében. Végezetül kiemelte,

hogy a cselekvő fogyasztóvédelem kifejezést komolyan gondolják, amelyben partnerként tekintenek mindazokra, akik segítenek a fogyasztóvédelmet még aktívabbá és erősebbé tenni, és fellépni a magyar emberek és családok védelmében érdekében. Álláspontja szerint a fogyasztóvédelem továbbfejlesztéséhez nélkülözhetetlen az olyan jeles szakmai rendezvények megrendezése, mint a V. Alternatív Vitarendezési Konferencia.

Koós Gábor okleveles építőmérnök, igazságügyi szakértő ***Igazságügyi szakértők az alternatív vitarendezésben*** címmel tartotta meg az előadást.



Előadását az igazságügyi szakértés meghatározásával kezdte, mely szerint az egy olyan hivatásrendi tevékenység, amelynek feladata a tudomány és technika terén, valamint ennek hatására a társadalomban az elmúlt évtizedekben végbement változások lekövetése. A peres és hatósági eljárásokban jellemzővé vált a jogi problémáknak más szakmákhoz tartozó kérdésekkel való összefonódása és emiatt megítélésük egyre nehezebbé válása. Ezzel párhuzamosan nőtt meg az igény a modern természettudományok eredményeinek a vitás ügyekben, illetve a bizonyítási eljárásokban történő felhasználása iránt. Ismertette, hogy ki lehet igazságügyi szakértő, majd részletesen bemutatta a Magyar Igazságügyi Szakértői Kamara szervezetét,

működését, a különböző szakmai tagozatokat. A több, mint 300 szakterület alapján a szakértők 14 tagozatba sorolódnak. A Lakás- és építésügyi, településrendezési, valamint az idegenforgalmi területek szakmai tagozat 18 szakterületet ölel fel és jelenleg 588, jellemzően építő- vagy építészmérnök taggal rendelkezik. Az e tagozatba sorolt igazságügyi szakértők közül sokan tagjai az igazságügyi szakértői tevékenység végzésére feljogosított, külön törvény szerinti Teljesítésigazolási Szakértői Szervezetnek (TSZSZ) is - mondotta. A TSZSZ 2013-as létrehozásának célja kettős volt: a leginkább kiszolgáltatott mikro- és kisvállalatok védelme, az általuk elvégzett munka kifizetésének elősegítése, valamint a teljesítési biztosítékok (bankgarancia, biztosítás) jogtalan, rosszhiszemű lehívásának megakadályozása.

Az igazságügyi szakértés speciális részterülete az, amelyet a TSZSZ lát el. Ez a szervezet az építőipari viták rendezésében segíti az építőipari tervezési, kivitelezési szerződések feleit. Amennyiben a teljesítésigazolás kiadása, a vállalkozói díj elszámolása, vagy bankgarancia lehívása körüli vitával fordulnak a TSZSZ-hez, a TSZSZ háromtagú, igazságügyi szakértőkből álló szakértői tanácsa a műszaki teljesítés vizsgálatával (a beadott dokumentumok és egy helyszíni szemle alapján) dönti el, hogy a vitatott teljesítés milyen mértékben készült el és ezért a díjazás milyen mértékben jár a vállalkozónak, illetve bankgarancia lehívás esetén a lehívás milyen mértékben indokolt. A szakértői eljárás eredményeként készülő szakvélemény elsődleges célja a felek megegyezése a szakértői megállapítások alapul vételével. Amennyiben egyezség nem jön létre, a bíróságon a TSZSZ szakvéleményére alapított perben rövidebb eljárási határidőkkel, speciális eljárási szabályok mellett érvényesíthető a követelés. A bíróság kérelemre, ideiglenes intézkedéssel letétbe helyeztetheti a vitatott összeget. Mindezekon túlmenően a TSZSZ szakvéleménye választottbírói-, békéltető testületi eljárásban is felhasználható. Fennállása alatt 252 bankgarancia lehívására irányuló kérelem érkezett be, összesen 15 milliárd forint vitatott összegben, amelyből több mint 5 milliárd forint bankgarancia indokolatlan lehívását akadályozta meg, hatékonyan segítve az építőipar stabilitását és nemzetgazdasági hatékonyságát - ismertette.



Dima Alexandrova ügyvéd, mediátor (Founder, AdimaLaw Law Firm, Bulgária) ***Az alternatív vitarendezés fejlődése Bulgáriában - kihívások és alkalmazási területek*** címmel tartott előadást. Bemutatta a Bulgáriában használt alternatív vitarendezési módszerek – a mediáció, a békéltetés és a választottbíráskodás – történeti fejlődését és azok gyakorlati alkalmazását. Részletesen ismertette az alternatív vitarendezési módszerek jogvitáinak fajtáit, jogi hátterét, azok korlátait, mind a hatályos, mind pedig a jövőbeli jogi szabályozás tükrében. Előadta, hogy Bulgáriában a választottbírói eljárás a leginkább alkalmazott alternatív vitarendezési módszer, és az országban számos választottbírói intézmény működik. A jogintézmény régi múltra tekint vissza: az első választottbírói eljárás 1896-ban, a Kereskedelmi és Iparkamara

ra mellett jött létre. Jelenleg a polgári perrendtartás kifejezetten lehetővé teszi, hogy a vagyoni jogvitákban a felek megállapodjanak abban, hogy az említett jogvitát választottbíróóság rendezze. Kivételként szabályozzák azonban, ha az említett jogvita tárgya dologi jog vagy dologi ingatlan birtoklása, tartási kötelezettség vagy munkaviszonyból származó jog, vagy olyan jogvita, amelynek keretében a felek egyike fogyasztónak minősül. A *békéltetés* témájában ismertette annak szervezetrendszerét és békéltetéssel rendezhető jogviták körét. Bulgáriában az ország minden régiójában található fogyasztóvédelmi békéltető bizottságok, melyek akár általános, akár ágazati kérdésekben eljárhatnak a fogyasztók és kereskedők vagy szolgáltatók közötti jogvitákban. Ezek a jogviták főként a garanciális kérdésekkel, panaszokkal, tisztességtelen szerződési feltételekkel kapcsolatosak. Emellett a pénzforgalmi szolgáltatásokról és fizetési rendszerekről szóló törvény alapján működik a Pénzforgalmi Viták Békéltető Bizottsága, amely 25 ezer bolgár leva (kb. 5,3 millió Ft) ügyértékgig járhat el pénzforgalmi jogvitákban.

Az előadás központi témája a *mediáció*, mint alternatív vitarendezési módszer volt. A történeti áttekintés körében előadta, hogy a mediáció első formái már az Oszmán Birodalom időszakában is léteztek, azonban első törvényi szabályozása 2004-ben jelent meg az országban. Jelentős változást az Európai Parlament és Tanács irányelvei és rendeletei, az Európai Tanács ajánlásai, valamint az ezeket a nemzeti jogrendbe átültető jogszabályok hoztak. Az előadásban bemutatásra kerültek a Bulgáriában alkalmazott mediáció fajtái a mediátor által alkalmazott módszer, valamint a mediáció témája szerint, mely – többek között – lehet polgári jogi, kereskedelmi, munkajogi, családi vagy örökösödési, adminisztratív, illetve fogyasztói jogvita. Előadásában részletesen bemutatta az ezeket alkalmazó szervezeteket és a mediációs eljárás folyamatát, joghatásait. Előadásában ismertette a kötelező mediációval kapcsolatos szabályozási javaslatokat, mely szerint bizonyos ügykörökben a bíróság előtt folyamatban lévő ügyekben – kötelezően vagy a bíróság mérlegelése alapján – a felek kötelesek lennének megkísérelni, hogy a jogvitát mediációs eljárással rendezzék. Előadása zárásaként megosztotta a hallgatósággal a bírósági mediáció és a bíróság kívüli vitarendezés során szerzett személyes tapasztalatait.



Dr. habil Glavanits Judit tanszékvezető egyetemi docens, a Széchenyi István Egyetem Deák Ferenc Állam- és Jogtudományi Kar oktatója ***Alternatív vitarendezés - képzések és kutatások Magyarország szerte*** címmel a konferencia üde és vidám színpoltjaként kötetlen módon mutatta be az alternatív vitarendezési tevékenységek iránt mutató fokozott figyelem megjelenésére adott válaszokat a hazai felsőoktatásban, azaz a képzés és kutatás terén. Előadásában kitért és választ keresett a következő kérdésekre: Miért fontos a képzés a hazai alternatív vitarendezés terén? Milyen ügyekben adhat megoldást az alternatív vitarendezés valamelyik típusa? Mely tárgykörök tartoznak az alternatív vitarendezés körébe? Miért választják az emberek

az alternatív vitarendezési utat? Melyek a békéltetés és mediáció intézménye közötti főbb különbségek? Mely képzési előírások és elvárások vonatkoznak hazánkban a békéltetőkre és melyek a mediátorokra? Miként segítheti a tudományos kutatás az alternatív vitarendezés fejlődését?

Az előadó felvezetőjében statisztikai adatokkal alátámasztva rögzítette, hogy Magyarországon a 25-64 éves korosztály egyre nagyobb része vesz részt valamilyen egyetemi képzésben, továbbképzésben. Ezekben a képzésekben résztvevők motivációját több tényező alapozza meg: Erik H. Erikson elméletéből kiindulva megemlítette a felnőtt korig tartó szellemi kíváncsiságot, továbbá a szakmai kiteljesedés vágyát, de a „külső” kényszert sem felejtette el. Az utóbbira a kötelező továbbképzések, valamint az „önkéntesen kötelező” képzéseket említette példaként. A közvetítői tevékenységgel kapcsolatos képzések alapjaként említette, hogy az emberek bizonyos képességekre idősebbé válásukkor lesznek csak képesek. Ezek közé tartoznak pl. egyes pszichológiai vagy szociális készségek (empátia kimutatása, együttműködés, pozitív hatás keltése másokban), amelyek a sikeres közvetítői tevékenység alapját képezik és fejlesztésük képzések keretében lehet sikeres. Annak ellenére, hogy az alternatív vitarendezés fogalma meghatározásában még nincs egység, e tárgykörbe tartozó tevékenységek egyre nagyobb fontosságára hívta fel a figyelmet. Részletesen bemutatta, hogy a bírói út helyett miért választják egyre többen valamilyen alternatív vitarendezési utat. Az okok között sorolta fel, hogy a peres eljárások költségesek, bonyolultak és hosszan tartóak. A perek során a konfliktusok kizárólag jogi kontösbe öltöztethetők, amelynek következtében figyelmen kívül maradnak a konfliktusok pszichológiai vagy érzelmi töltésű aspektusai. Ez a felek között ellenséges hangulat kialakulásához vezethet, amely tovább rombolja az eleve konfliktussal terhelt kapcsolatokat. A peres eljárás során hozott ítélet a felek között nem a vita feloldását szolgálja, hanem potenciálisan az alperes és felperes

közötti viszonyt mélyíti. A peres eljárás egyfajta zéró-összegű játszma: ha a bíróság „igazat ad” az egyik félnek, a másik szükségszerűen téved - holott a valóság ennél gyakran összetettebb vagy árnyaltabb. Dr. Glavanits Judit a hazai alternatív vitarendezési eljárások legismertebb aktív szereplőiként a békéltetőket és a közvetítőket jelölte meg. A békéltetők közé sorolta a megyei és fővárosi iparkamarák mellett működő békéltető testületek tagjait és a Pénzügyi Békéltető Testület tagjait. A közvetítők soraiban többek között a büntetőügyekben, egyéb bírósági ügyekben eljáró mediátorokat említette, de kitért az egészségügyi és a gyermekvédelmi közvetítőkre. A megfelelő jogszabályi háttér ismertetésével részletesen bemutatta az ilyen tevékenységet folytató személyekre vonatkozó képzési előírásokat és képzési elvárásokat is.

A közvetítői tevékenység iránti megnövekedett igény és a képzettségi előírások rögzítettsége magával hozta, hogy a képzést nyújtó intézmények száma is megemelkedett. Ilyen típusú oktatással az ország szinte minden területén lehet találkozni, így a képzésre vágyóknak nem kell nagyobb távot beutazni, hogy részt vehessenek ilyen típusú oktatásban. Ezután az előadó arról beszélt, hogy miként segítheti a kutatás az alternatív vitarendezés fejlődését: növelni kell a mediáció és a békéltető testületi eljárások ismertségét, fontos a gyakorlati problémák jobb megismerése (szupervízió, és esetmegbeszélések jelentősége), a nemzetközi legjobb gyakorlatok átültetése, és a jogharmonizációs előírásoknak való megfelelés. Kitért az AVR területén legismertebb magyarországi kutatóműhelyekre. Végül a jövő szempontjából fontos tényezőként jelölte meg az adatgyűjtést. Álláspontja szerint a békéltetés és a közvetítés esetszámaira, sikereire, kudarcaira vonatkozó adatok azért vannak, hogy segítsenek a jövő kialakításában, illetve minél nagyobb az elérhető adatok köre, annál többet tanulhatunk belőlük – összegezte mondanivalóját.



A Pénzügyi Békéltető Testület és az alternatív vitarendezés Csehországban címmel **Lukáš Vacek** előadása következett, aki 2013. márciusától a Cseh Köztársaság Pénzügyi Békéltető Testületének elnökhelyettese és a FIN-NET hálózat kormányzóbizottságának tagja. Előadásában a cseh alternatív vitarendezés rendszeréről, ezen belül a Pénzügyi Békéltető Testület működéséről adott áttekintést. Ismertetette, hogy az alternatív vitarendezés rendszere a Cseh Köztársaságban az elmúlt 20 év alatt alakult ki. Alternatív vitarendezést egyrészt a jogszabály alapján létrehozott hatóságok – így a Cseh Köztársaság Pénzügyi Békéltető Testülete, az Energiaszabályozási Hivatal, Cseh Távközlési Hivatal, Cseh Kereskedelmi Ellenőrző Hatóság -, másrészt

az Ipari és Kereskedelmi Minisztérium engedélyével a Cseh Ügyvédi Kamara, Cseh Fogyasztói Egyesület, Cseh Biztosítási Szövetség ombudsmani hivatala folytathatnak, ezen szervezetek eljárási szabályi eltérések.

Elmondta, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület 2003. január 1-én jött létre, amely kezdetben nem csak fogyasztói vitákkal foglalkozott. Jelenleg kizárólag fogyasztói viták bíróságon kívüli rendezésére van hatásköre. A Pénzügyi Békéltető Testülethez kerülő ügyek nem fedik le a teljes pénzügyi piacot, így például a vagyoni biztosításokkal kapcsolatos vitákra nem terjed ki a hatásköre. A Testület nem felügyeleti szerv. A Testület hivatalát az állami költségvetés finanszírozza, jelenleg körülbelül 55 alkalmazottja van, ebből 40 ügyvéd. Ismertetette a pénzügyi békéltető hatáskörébe tartozó vitákat. A fogyasztó választhat, hogy a békéltető testülethez vagy bírósághoz fordul. Az eljárást kezdeményező beadványt a fogyasztónak alá kell írnia, ezt követően nyilatkozatait elektronikus úton, telefonon, e-mail útján is megteheti. A kérelem nem köti a békéltető testületet, vagyis a kérelemtől eltérő döntés is hozható. A szóbeli meghallgatás nem kötelező, az ügyekben általában az okiratok alapján döntenek. Az eljárás határideje 90 nap, amely a szükséges bizonyítékok rendelkezésre állásától kezdődik, a bizonyítékokat a békéltető saját maga szerzi be. A pénzügyi szolgáltató részvétele az eljárásban kötelező, amennyiben nem vesz részt az eljárásban, büntetést kaphat. A döntés független, a Testület nem felügyeleti, fogyasztóvédelmi szerv.

A békéltető kötelező erejű döntést hozhat, amellyel szemben először mindkét fél kifogást emelhet, amit ugyanaz a békéltető bírál el első körben, de a felek bírósághoz is fordulhatnak jogorvoslatért. Sajátossága az eljárásnak, hogy a fogyasztók részére ingyenes, azonban, ha a panasznak legalább részben helyt adó döntés születik, a pénzügyi szolgáltató köteles a panaszosnak megítélt összeg 10 százalékának megfelelő összeg, legalább 15 000 CZK (kb. 600 EUR) kötbért fizetni az állami költségvetésbe, akkor is, ha a vita tárgya nem vagyoni jellegű. Minden érdemi, jogerős határozatot közzétesznek cseh nyelven a Határozatok Gyűjteményében a weboldalon, a fogyasztó adatait anonimizálva, azonban a pénzügyi szolgáltató és a termék nevét nyilvánosságra hozzák, ez a pénzügyi intézmény számára motiváció lehet. Jogi képviselőt egyik fél részéről sem kötelező. Ennek kapcsán megjegyezte, hogy általában bonyolítja az ügyet az ügyvédek eljárásban való részvétele.

Bírósági jogorvoslat esetén az eljárás a fogyasztó és a pénzügyi szolgáltató között folytatódik, a fogyasztó helyzete annyiban változik, hogy aktívan kell a bírósági eljárásban részt vennie. Azokban az ügyekben, melyeknél a bíróság a jogorvoslati eljárásban más döntést hoz, jelenleg nem hozzák nyilvánosságra, de szándék van ezek nyilvánossá tételére. Elmondta, hogy határon átnyúló vitákkal is foglalkozik a Testület. Ami a statisztikát illeti, ismertette, hogy 2021-ben az ügyek döntő többségében, több mint 77 százalékában megállapodás született, és kb. 100 kötelező érvényű döntést hozott a Testület. Zárszóként elmondta, hogy a Testület tanácsadással is foglalkozik, évente több mint 5000 megkeresést kap különböző formában (online, telefonon, e-mailben, néhány esetben Facebookon), amelyre néhány napon belül válaszolnak.

A konferencia első napján elhangzott előadások a Magyar Nemzeti Bank YouTube csatornáján megtekinthetők: <https://www.youtube.com/watch?v=NST1F4OoShU>

A konferencia második napját **Kézdí Katalin**, a Wolters Kluwer Hungary Kft. ügyvezetője nyitotta meg:



„Tisztelt Konferencia résztvevők! Kedves Kollégák!

Amikor a szervezők megkerestek bennünket kérésükkel, hogy szakmai partnerként támogassuk a rendezvényt, nagy örömmel vállaltuk. A Magyar Nemzeti Bank és a keretei között működő Pénzügyi Békéltető Testület immáron az ötödik Alternatív Vitarendezési konferenciáját szervezi, s ahogy eddig minden évben így most is kiemelten fontosnak tartjuk az esemény támogatását. (...) A Wolters Kluwer Hungary által gondozott Jogtár®-on a Döntvénytár havonta frissülő adatbázisa egészen 1975-ig visszamenőleg több mint 330 000, részben a bíróságok által közzétett anonimizált bírósági határozatot, részben szerkesztett

bírósági határozatot tartalmaz. A magyar bíróságok határozatai mellett az adatbázisban elérhetőek többek között az Európai bíróságok, az MNB, a GVH és a Pénzügyi Békéltető Testület határozatai is. A bírósági döntések kapcsolati hálójának feltérképezéséhez gráf rajzolódik ki az egyes dokumentumok megnyitását követően.

A döntvényekhez tartozó gráf kétféle kapcsolatot mutat az egyes Döntvénytárhoz tartozó anyagok között, az üggyörténet kapcsolatát, valamint a szerkesztett határozat és az alapul szolgáló egyedi érdemi határozat közötti kapcsolatot. Sokszor gondolkodom el rajta, hogy vajon ezen kicsit több mint 330000 döntés között vajon hány százalék volt az, ami valóban a bíróságoknál kellett, hogy végződjön. Vajon lett volna-e alkalmasabb hely, módszer a vitás kérdések rendezésére? Vajon mindez mennyi pénzt, időt emésztett fel? S vajon ki itt a győztes? Van-e igazi győztes? Vajon mennyire korlátozottak a bírák, akár az időkényszer akár az alternatív megoldások, lehetőségek tekintetében?

Izgatottan várom a mai programban a bíróságon belüli közvetítés újdonságairól szóló előadást. Nem véletlen, hogy a Jogászvilág.hu -n rendszeresen közlünk szakcikket, mutatunk be általános vitarendezés témakörben tanulmányokat. Nem véletlen az sem, hogy a közelmúltban könyvet jelentettünk meg Mediáció témakörben. Mint ahogy nem véletlen az sem, hogy napjainkban készítünk elő egy Mediációs modult a Jogtár®-on. A Wolters Kluwer ügyvezetőjeként szinte naponta kerülök, akár érintett félként, akár mediátorként, akár „döntőbíróként” ügyfelekkel, üzleti partnerekkel, munkatársakkal, nemzetközi kollégákkal, felnőtt gyerekeimmel vitás helyzetekbe. Büszke vagyok arra, hogy eddig minden alkalommal konfliktust feloldó megoldások születtek. Izgatottan várom a mai programban, hogy megismerhessem más országok alternatív vitarendezési tapasztalait, fejlődésük történetét.

Zárszóként engedjék meg, hogy a saját jól bevált személyes módszeremet megosszam Önökkel. 1992 óta nincs olyan év, hogy ne nézném meg több alkalommal Az Utolsó Mohikán című amerikai kalandfilmet. Nem csak Daniel Day-Lewis emlékeztető alakítása vagy a film zenéje teszi vonzóvá számomra a történetet. Van egy jelenet, amelyet minden fontosabb döntésem előtt megnézek, hetente is akár. Minden alkalommal mást tanulok, értek meg a történetből. S minden vitás helyzetben a szereplőket be tudom azonosítani. Így le tudom modellezni a döntésem eredményét, következményeit is. De mi is történik itt: A huronok nagyfőnökétől, Tamenund „szacsem” -től Magua azt kéri, szolgáljasson igazságot, s végeztesse ki angol foglyait, bosszúból Magua családjának pusztulásáért. Súlyomszem, kezében a bántatlanságot biztosító régi békeszerződéssel, önként a huron táborba megy, és a foglyok szabadon engedését kéri a szacsemtől. Tamenund úgy dönt, Corát égessék meg máglyán, hogy Magua bosszúvágya kielégülhessen. A másik lányt, Alice-t Magua vigye magával új

feleségnek. Az angol tiszt szabadon távozhat, a békés szándék jeleként. Súlyomszem felajánlja saját életét Coráért cserébe, de – itt jön a fordulat: Duncan Heyward saját magát kínálja fel a szeretett lány életéért. A szacsem elfogadja a cserét. Ekkor felgyorsulnak az események. Magua magával hurcolja Alice-t ®Heyward őrnagyot máglyára viszik ®Súlyomszemet és Corát elengedik. A falun kívül elrejtőzött Unkasz Magua nyomába indul. Súlyomszem biztos távolba érve visszafordul és agyonlövi Heywardot, hogy megszabadítsa a kínhaláltól, majd Corával és Csingacsgukkal Unkasz és Magua után ered. Unkasz utoléri és megtámadja Magua csapatát, de Magua párviadalban megöli. A kétségbeesett Alice a szakadékba veti magát. A későn érkező Súlyomszem és Csingacsguk elpusztítják a huron csoportot, Csingacsguk párviadalban megöli fia gyilkosát, Maguát is.

Azt gondolom még egy konferenciányi idő sem lenne elegendő, hogy az esetet minden nézőpontból megvizsgáljuk. Vajon lett volna-e alkalmasabb hely, módszer a vitás kérdések rendezésére? Vajon ki itt a győztes? Van-e igazi győztes? Vajon mennyire korlátozottak a döntéshozók, akár az időkényszer akár az alternatív megoldások, lehetőségek tekintetében? Személy szerint számomra az említettek okán is hatalmas megtiszteltetés, hogy a második nap programját megnyithatom. Sikeres konferenciát kívánok!”



Az alternatív vitarendezés fejlődése Örményországban, a Financial System Mediator tapasztalatai címmel Dr. Piruz Sargasyan (Financial System Mediator, Office of Financial System Mediator, Örményország) tartott előadást. A jogász végzettséggel és Ph.D. fokozattal rendelkező előadó az Örmény Központi Bank különböző területein tett szert szakmai és vezetői tapasztalatokra, jelentős szerepe volt az örmény pénzügyi reform végrehajtásában. 2008-ban Financial System Mediatorra nevezték ki. Mint elismert nemzetközi szakértő, számos konferencián megosztotta már tapasztalatait a pénzügyi piacok alternatív vitarendezési eljárásaival kapcsolatban.

Előadásának bevető részében bemutatta az AVR örményországi fejlődésének történetét. Ismertette, hogy már 1990-től foglalkoztak a bíróságok tehermentesítése érdekében a vitarendezés alternatív lehetőségeinek kialakításával. A rendszert a klasszikus nemzetközi modellek, és az ombudsmani rendszerek alapulvételével alakították ki, azonban nagy figyelmet fordítottak az örmény sajátosságokra is. 2006-ban fogadták el az AVR eljárásokra vonatkozó törvényt, mely azóta többször módosításra került. Korábban csak a fogyasztók jogvitái tartoztak hatáskörükbe, 2020-tól azonban már az egyéni vállalkozók és mikro vállalkozások jogvitáiban is eljárnak. Örményországban az Örmény Központi Bank (ÖKB) látja el a teljes pénzügyi rendszer szabályozói szerepét. Az ÖKB rendkívül fontosnak tartotta és tartja a pénzügyi fogyasztók jogainak védelmét. 2009-től működik a Financial System Mediator intézménye, mely a kormánytól független szervezet, működésének pénzügyi alapját a pénzügyi kötelező befizetése biztosítja. A vitarendezési eljárás a kérelmezők részére ingyenes. Az Intézmény főbb célkitűzései: az elismertség és a bizalom kialakítása, a pénzügyi tudatosság növelése, hatékony együttműködés a pénzügyi szereplőkkel, a nemzetközi tapasztalatok átvétele, megosztása.

Az Intézményhez beérkező panaszok és kérelmek alakulása töretlenül dinamikus növekedést mutatott a 2009-2022 közötti időszakban. 2009-ben 378 panasz és 57 kérelem, 2021-ben 15 399 panasz és 5994 kérelem érkezett az Intézményhez, ami egyértelmű sikernek tekinthető. A beadványok vizsgálatára 38 munkanap áll rendelkezésre, 14 munkanap hosszabbítás lehetséges. Egy felmérés eredménye szerint az ügyfelek 73 százaléka nagyra becsüli az Intézmény szolgáltatását.

Az előadó a siker titkát elsősorban abban látja, hogy amellet, hogy átvették a nemzetközi modelleket, nagy hangsúlyt helyeztek az örmény nemzeti sajátosságok figyelembevételére. Dr. Sargasyan az örményeket akként jellemezte, hogy bőbeszédűek, sokat és szívesen kommunikálnak személyesen, bár a fiatalabb generációk már nem idegenkednek a digitális technikák igénybevételétől sem. Az eredményes működést az ÖKB háttértámogatása, az elkötelezett és lelkes csapatmunka, a mediációs technikák alkalmazása, a fogyasztói ismeretek növelését elősegítő oktatási programok lefolytatása tette lehetővé. A jövőben az Intézmény bővíteni fogja működését, erősíteni kíván az online technikák igénybevételének területén, ezáltal is biztosítva az ügyfelek számára az egyszerűbb hozzáférést a szolgáltatásokhoz – zárta előadását.



Dr. Turcsánné dr. Molnár Katalin a Székesfehérvári Törvényszék elnöke ***A bíróságon belüli közvetítés újdonságai, aktualitásai 2019-2022*** címmel tartott előadásában bemutatta a bírósági közvetítés magyarországi modelljét és annak 2019. év utáni új irányvonalait. Kiemelte, hogy minden törvényszéken és a nagyobb járásbíróóságokon van közvetítés. A közvetítést végző bírók és bírósági titkárok akkreditált képzése a bíróságokon belül megszervezett, de külső képzésen is részt vettek. Nagyságrendileg 500 bíró és a bírósági titkár van közvetítőnek kiképezve. A törvényszékeken koordinátorok segítik munkájukat. A 2020-as évtől a pandémia a közvetítők munkájára is rányomta bélyegét. A peres ügyekhez hasonlóan csökkent a közvetítésre adott

ügyek száma is. Megfigyelhető volt, hogy a közvetítési eljárásban résztvevő felek zárkózottabbá váltak. Ebben az időszakban a jogszabályi környezet is változott, amelynek során a koordinátor felelőssége áttevődött a törvényszék elnökére. A törvényszéki elnökök belső szabályzatokat hoztak a közvetítői munka támogatására. Az előadó bemutatta a nemperes bírósági eljárás statisztikai adatait, személyi és tárgyi feltételeinek alakulását. Elmondta, hogy jelenleg 148 kijelölt bírósági közvetítő működik, közülük 60 fő bíró, 88 fő bírósági titkár. 2019-2022 között 59 új kijelölés (36 bíró és 23 bírósági titkár) és 27 kijelölés megszüntetés (21 bíró és 6 bírósági titkár) valósult meg.

Bemutatásra kerültek a jogintézményt érintő tudományos munkák és a hallgatóság áttekintést kapott az elmúlt négy év képzéseiről. A 2022-es évtől ismét személyes jelenléttel folyhattak a képzések, valamint az alternatív vitarendezés, a bírósági közvetítői munka bemutatása, népszerűsítése a különböző fórumokon (pl. egyetemeken). Az előadása keretében az eddigi tapasztalatokat és a terveket is megismerhette a hallgatóság. Két bírósági közvetítő videofelvételen számolt be tapasztalatairól, amely szerint a bírósági közvetítés során olyan információkat is megosztanak a felek a közvetítővel, amelyet perben nem tudnak elmondani. A közvetítő eljárásban való részvétel segíti a felek perbeli megegyezését is, továbbá jól hasznosítható kompetenciákat sajátíthat el a közvetítő a közvetítői munkája során. A bírák a polgári perek folyamán a tárgyalásokon ismertetik a bírósági közvetítés lehetőségét a felekkel figyelemmel arra, hogy a közvetítésben való részvétel – a megállapodás hiányában is – pozitív hatással van a felek perbeli magatartására, együttműködőbbé válnak általa. Az elért eredmények és nehézségek felvázolását követően megállapítható, hogy a bírósági közvetítésnek van létjogosultság a jogviták rendezése során – összegezte.



A mediáció és a választottbíráskodás törökországi tapasztalatai címmel **Prof. Dr. Cemile Demir Gökyayla** tartott előadást. Az Isztambuli Bilgi Egyetem Nemzetközi Magánjogi Tanszék vezetője, nemzetközi választottbíróági eljárásban választottbíró, tanácsadó, az ICC Török Nemzeti Közösségnek tagja, az ICC választottbíróági és alternatív vitarendezési bizottságának a tagja, az Isztambuli Választottbíróági Központ Nemzeti Bíróági és Tanácsadó Bizottságának a tagja elsőként arról beszélt, hogy az utóbbi évtizedben Törökország nagy hangsúlyt fektetett az alternatív vitarendezési módszerek, különösen a mediáció és a választottbíráskodás alkalmazására. Az Igazságügyi Minisztérium adatai szerint 2012-2021 között a bíróságok munkaterhe növekvő

tendenciát mutatott Törökországban. A 2022. szeptember 11. napján közzétett adatok szerint csaknem 2,5 millió volt a bíróság előtt folyamatban lévő ügyek száma, emellett az elmúlt négy évben magasabb volt a folyamatban lévő ügyek száma a lezárt ügyekéhez képest. Az elmúlt 10 évben pedig 55 százalékkal nőtt a peres ügyek száma. Ezek a számok jól mutatják, hogy hol tart most Törökországban a bíróságok leterheltsége. Az Igazságügyi Minisztérium ezért támogatja az alternatív vitarendezési módszereket, amelynek célja az, hogy a felek békésen oldják meg a jogvitákat és csökkentsék a bíróságok munkaterhét.

Ezt követően részletesen ismertette a törökországi mediációval kapcsolatos főbb szabályokat, jellemzőket. Kitért a török jogalkotásra hatást gyakorló külső tényezőkre, így arra, hogy például a bolgár, szlovák, illetve magyar szabályozás is hatással volt a török törvényekre. Ezáltal a török mediációs rendszer követi az európai gyakorlatot. A jogi környezet bemutatása során kitért arra, hogy 2013. évben megszületett a mediációról szóló törvény, 2018-ban pedig a mediációról szóló törvényre vonatkozó irányelv, a török mediáció etikai szabályzata. Ezt követően pedig kötelezővé tették a mediáció

alkalmazását a munkajogi, fogyasztóvédelmi, végül a kereskedelmi jogviták esetén is. A mediációra vonatkozó részletes szabályok áttekintése során többek között kitért arra, hogy mind a peres eljárás előtt, mind alatta a feleknek lehetőségük van a mediációra, és a magyar rendszerhez hasonlóan a bírók tájékoztatják és ösztönzik a feleket a vitarendezés ezen formájának igénybevételére. A mediációs eljárás esetén a per három hónapra felfüggesztésre kerül, amely további három hónappal meghosszabbítható. Az eljárás díjköteles, de van lehetőség díjmentességre is, erről azonban a bíró dönt. A mediátor független, pártatlan, személyét a felek együtt választják ki. Az eljárást a felek szabadon alakítják a jogszabályi keretek között, a tárgyaláson pedig a feleken kívül képviselők, szakértők is részt vehetnek. Ha egyértelművé válik, hogy nem születik megállapodás, akkor a mediátor kezdeményezheti az eljárás megszüntetését, a feleknek pedig bármikor lehetőségük van a mediációs tárgyalás befejezésére. A mediátor nem köteles javaslatot tenni a megoldásra, de ha tesz is javaslatot, azt a feleknek nem kötelező elfogadni. Részletesen bemutatta a kötelező mediációra vonatkozó szabályokat is. A munkajogi, a fogyasztóvédelmi és kereskedelmi jogviták esetén a feleknek a per előtt meg kell kísérelni a jogvita rendezését, ennek hiányában az ügyet a bíró elutasítja. A mediátor személyét vagy a felek közösen jelölik ki, vagy a felperes egy – a regisztrált listán szereplő – mediátorral veszi fel a kapcsolatot. Ha a másik fél nem fogadja el a kiválasztott mediátort, akkor az Igazságügyi Minisztérium Mediációs Főosztálya fogja elvégezni a kijelölést. A mediációt munkaügyi jogviták esetén 4, kereskedelmi jogviták esetén 8 hét alatt be kell fejezni, de mivel bármelyik fél bármikor véget vethet az egyeztetésnek, időpazarlásról, a peres eljárás elhúzódásáról nem beszélhetünk. A mediátorral szemben támasztott követelmények között szerepel, hogy legalább 5 éves tapasztalattal rendelkezzen, 84 órás szakirányú képzésen vegyen részt, továbbá regisztrációhoz és vizsga letételéhez kötött. Ezzel ellentétben a választottbíráskodásban nem kötelező a mediátor igénybevétele, kivéve, ha a felek ezt kikötik.

A prezentációban összefoglalásra kerültek a mediációval kapcsolatos szankciók és ösztönzők is. Ha valamelyik fél például – elfogadható ok nélkül - nem vesz részt a kötelező mediációban, akkor még abban az esetben sem lesz jogosult a jogi költségek és az ügyvédi munkadíj megtérítésére, ha egyébként a peres eljárásban végül pernyertes lesz. Ha pedig egyik fél sem együttműködő, akkor nem lehet költségigényük egymással szemben a peres eljárásban. Az ösztönzők között megemlítsük, hogy például az első két óra díját az Igazságügyi Minisztérium téríti, a mediációs eljárás költségét – megegyezés hiányában – a peres fél fizeti, így a felperesnek nem kell az eljárás kezdetén díjat fizetni, az ügyvédek alacsonyabb (18% helyett csak 8%-os) ÁFA kulccsal dolgoznak, elévülési idő pedig az eljárás időtartamára felfüggesztésre kerül. Az előadó a mediációs eljárás legfontosabb jellemzőjeként kiemelte, hogy megegyezés esetén a megállapodás végrehajtható, ennek során például az adós vagyona lefoglalható.

Az előadás második nagyobb részében a választottbíráskodás jellemzőinek, az irányadó jogi környezetnek és az intézményrendszernek az ismertetése következett. Kiemelte, hogy az ISTAC (Istanbul Arbitration Center) 2015-ös létrehozása óta, a választottbíráskodás egyre ismertebbé válik Törökországban, ez a szervezet a török alternatív vitarendezési stratégiának egyik fő oszlopa. Törökország földrajzi elhelyezkedéséből adódóan pedig ez a szervezet lehet a nemzetközi kereskedelmi jogviták rendezésének központja. A szervezet pártatlan és független, nemzetközi és hazai ügyekben egyaránt eljár, a nemzetközi ügyek 30 százalékot, míg a hazai ügyek 70 százalékot tesznek ki. A nemzetközi ügyekben eljáró 5 bíróból 3 nemzetközi tapasztalattal rendelkező választottbíró. A kis perértékű ügyekben egy választottbíró jár el. Előadásában ismertette az ISTAC-hoz beérkezett ügyek ügytípus szerinti megoszlását is.

Előadása záró részében az „ISTAC Med-Arb” projektet mutatta be. Ennek keretében együttműködnek a mediációs központokkal, már több mint 130 mediációs központtal írtak alá megállapodást. A program célja, hogy a jövőben emelkedjen a mediációs vagy a választottbírói eljárás keretében egyezséggel lezárt ügyek száma. Lényege, hogy kereskedelmi jogvitáikban a felek először a kötelező mediációs eljárás keretében próbálnak egyezségre jutni, amennyiben viszont ez nem vezet eredményre, akkor választottbírói eljárást kezdeményeznek, az ügyet az ISTAC-hoz utalják. Az ügyben eljáró mediátor a felek kifejezett írásbeli hozzájárulása esetén később választottbíróként is eljárhat az ügyben. A projekt előnye, hogy - az ügy tárgyától és bonyolultságától függően - 3-8 hónapon belül a vitás ügyek lezárhatók. A Med-Arb projekt Törökország alternatív vitarendezési politikájának része.



Dr. Gáspár Kinga (bíró, Kaposvári Járásbíróság) *Az ősi észak-amerikai indián kultúrák tovább élése – vitarendezés a navajo indiánoknál* címmel tartott előadást. Az európai-szakjogász másoddiplomával is rendelkező bíró 2019-ben teljesítette a Magyar Igazságügyi Akadémia által szervezett akkreditált bírósági közvetítői képzést. Egy gimnáziumi cserediák program során 1992-ben került az Egyesült Államok észak-dakotai indián rezervátumába. Az itt eltöltött 11 hónapnak meghatározó jelentősége lett későbbi életére. Már bíróként tért vissza tanulmányozni a Turtle Mountain indián rezervátum bíróságának törzsi igazságszolgáltatását. A közvetítői képzés teljesítése után, szakmai útja és érdeklődése az indiánok földjén az úgynevezett kör modellek és a békéltető bíróság megismerése felé irányult.

Előadásának első részben átfogó képet adott az Egyesült Államok indián lakosságának múltjáról, történelméről, szociális helyzetéről, sajátos szokásairól, igazságszolgáltatási és békéltetési rendszeréről. Bár pontos számok nem állnak rendelkezésre, az bizonyos, hogy a Kolombusz előtti időkben sok millió indián lakosság lélekszáma a nem őshonos lakosság erőszakos fellépése és „civilizációs” törekvései következtében drámai mértékben csökkent az évszázadok során. Ez a tendencia csak a XX. században tört meg, jórészt a jogfejlődésnek köszönhetően. Az 1924. évi Állampolgársági törvény értelmében minden indián megkapta az állampolgárságot. 1978-tól törvény biztosítja az indiánok számára az oktatási forma szabad megválasztásának lehetőségét. Jelenleg 6.790.000 fő, az Egyesült Államok lakosságának 2%-a vallja magát indiánnak, ebből 399 ezren navajo-k. A nyilvántartott törzsek száma: 574. Az indiánok jelentős részben a sajátos jogi autonómiával is rendelkező 326 rezervátumban, kvázi „kis államokban” élnek. Az indiánok a lakosság egyik legszegényebb rétegét képezik, iskolázottságuk elmarad az átlagtól, közülük sokan küzdenek mentális és szociális problémákkal. Az előadó látványos, dokumentum értékű rövid filmbetétekkel színesítette előadását, bemutatta a powwow szertartást (táncos, azonosság tudat átörökítését célzó rendezvény) valamint az „izzasztókunyhót” (imádkozás, elmélyülés színhelye). Megtudtuk, hogy az indián kultúrában központi szerepe van a harmóniára törekvésnek, az idők tiszteletének és az ősi bölcsességek átadásának.

Az előadás második részében bemutatta a navajo-k békéltetési eljárását. Ennek intézményi kereteit 1982 óta törvény biztosítja. 12 elsőfokú bíróság mellett működik a békéltető program. Az eljárás írásban, formanyomtatványon kezdeményezhető, díja 80 USD, célja a harmónia helyreállítása, megállapodás, „egyezség” létrejöttének elősegítése. A békéltető személynek ismernie kell a navajo nyelvet és írást. Ügyvéd közreműködése nem megengedett. A békéltetés menete az ősi tradíciónak megfelelően alakul. Az előadó bemutatja a feleket, összefoglalja az ügyet. Ezután ima következik, miközben zsályát vagy dohányt égetnek. A körben ülő szereplők mindegyike kifejtheti álláspontját, azonban egyszerre csak egy személy beszélhet - estleg élhet a hallgatás jogával - mégpedig az, akinek a kezében van a „beszélő tárgy” (pl. bot. toll). A békéltető meggyőződik arról, hogy mindenki érti a problémát. Nem kötelező a megszólalás, a hosszas csend elősegíti az elmélyülést. A konszenzus eredményeként létrejövő megállapodást írásba foglalják, a békéltető után követi a fejleményeket. A megállapodás utólag is módosítható. A körmodellként ismert eljárás célja nem a büntetés, hanem a helyreállító igazságszolgáltatás, a sérelmet szenvedett fél gyógyítása. Körmodellek alkalmazására Európában, így hazánkban is történtek kísérletek. További vizsgálat szükséges annak megállapítása érdekében, hogy az európai vitakultúrába mennyiben, illetve milyen módon illeszthető az eljárás.

Az előadó végezetül röviden ismertette két esetet, ahol eredményes volt az eljárás. Az egyik esetben az anyát bántalmazó alkoholista fiú ügyében sikerült szeretetteljes megközelítéssel megoldást találni. A másik ismertetett családjogi ügyben az apaság, valamint a gyermektartás kérdését sikerült tisztázni és rendezni.



Ms. Lucija Lučka Skok mediátor, a Mediation Centre of Slovenian Insurance Association nevű szervezettől, Szlovéniából érkezett és ***Az alternatív vitarendezés Szlovéniában és a Szlovén Biztosítási Egyesület*** címmel tartotta meg előadását a szlovén alternatív vitarendezésről, azon belül is a biztosítási szektor alternatív vitarendezéséről. Az előadó egyrészt áttekintést adott a Szlovéniában alkalmazott egyes vitarendezési módokról és megoldásokról, ezek jogszabályi hátterét is bemutatva, történeti áttekintést adott ezekről és jellemezte napjaink AVR területen ismert szereplőit, másrészt bemutatta a Szlovén Biztosítási Egyesületet, mely a biztosítási szektor alternatív vitarendező fóruma Szlovéniában.

A szlovén AVR megoldások ismertetése során, annak történetiségét bemutatva elmondta, hogy 1928. volt az első dátum, amikor a Szlovén Kereskedelmi Kamara az UNCITRAL szabályaira építve létrehozta az első választottbíróságot. Később, 20 évvel ezelőtt elindult az országban a mediáció különböző megoldásokkal és szerveződések által, így kezdetét vette a bíróságon belüli közvetítés is, mely elsődlegesen a bírósági eljárások hosszas idejét próbálta lecsökkenteni a felek általi megállapodások létrehozatala által. Ezt maga a bírósági szervezetrendszer kezdeményezte, melyben a kezdeti időkben a bírók pro bono vettek részt a közvetítésben. A jogi háttér később kezdett kialakulni. 2009-ben született törvény a bíróságokon belüli közvetítésről. Egy évvel korábban, 2008-ban született meg a kereskedelmi és a polgári ügyek területén zajló közvetítésről egy törvény, ez volt az első ilyen jellegű jogszabály. Ezt követte a 2009-es, majd a többi is: 2015-ben törvény szabályozta a felek közötti közvetítés szabályait a bíróságokon kívüli térben, ugyanebben az évben született törvény a biztosítókról és a biztosítási tevékenységről, 2018-as a családjogi törvény és 2021-es a bankokról szóló törvény. Ami a jelenlegi AVR megoldásokat illeti, elmondta, hogy négyféle alternatív vitarendezési megoldás van Szlovéniában. Az egyik a közvetítés, melyet bíróságokon belül és kívül is végeznek, további végez a Szlovén Bankok Szövetsége, a Szlovén Biztosítási Egyesületet, a Szlovén Kereskedelmi Kamara, az Ügyvédi Kamara Mediációs Központja, a szociális munkásokat foglalkoztató központok és a magán mediátorok, közvetítők is. A másik AVR forma a választottbíráskodás, két szervezet foglalkozik ezzel, egyik az UNCITRAL alapjain álló és 1928 óta működő Szlovén Kereskedelmi Kamara Választottbírósága, a másik Triglav Biztosító Választottbírósága. A harmadik AVR megoldás Szlovéniában a békéltetés, melyet röviden a közvetítés és a választottbíráskodás jellemzőinek együttese miatt és ezek angol elnevezését követve „MED-ARB”-nak vagy „ARB-MED”-nek is szokásos nevezni. Békéltetéssel a Szlovén Kereskedelmi Kamara és magán szervezetek foglalkoznak. A negyedik AVR forma egy sajátos szlovén megoldás, melyet angolul „early neutral dispute rating” elnevezéssel illetnek és magán szervezetek végzik a jogviták korai szakaszában, mely leginkább a közvetítésre hasonlító, de attól némileg különböző megoldás.

Áttérve a Szlovén Biztosítási Egyesület bemutatására elmondta, hogy e szervezetnek kétféle szerepköre van: egyrészt végez közvetítést, azaz mediál, másrészt biztosítási ombudsman szerepkört is betölt. Tevékenységére több jogszabály is irányadó, így alkalmazandó rá a biztosítási törvény, a bíróságon kívüli mediációt szabályozó törvény, a Szlovén Biztosítási Egyesület AVR Központ szervezetét és létrehozatalát szabályozó törvény, a belföldi és a határon átnyúló közvetítés eljárásrendjét szabályozó törvény, valamint a mediátorokra irányadó magatartási kódex. A kétféle szerepkör egymástól eltérő tevékenységet és különböző eljárásrendet jelent. A mediáció, azaz a közvetítés lehet belföldi ügyfelek egymás között vagy határon átnyúló szolgáltatásokkal kapcsolatos jogvita, illetve a különböző biztosítók egymással szembeni igényei is kerülhetnek az Egyesület elé. Biztosítók és ügyfelei közötti határon átnyúló jogviták esetében az Egyesület a FIN-NET szabályai szerint jár el, hiszen ennek az európai fórumnak tagja. Belföldi ügyekben biztosítók és ügyfelek közötti viták a megkötött biztosítási szerződésekkel kapcsolatosak vagy biztosítási kártérítés, vagy kártalanítás megfizetésére irányulnak.

Az eljárás nem ingyenes, de csak egy kisösszegű, jelképes díjat kell érte fizetni, ami 20 euro eljárásonként. Az eljárás ügyfélkérelemre indul, majd az eljáró mediátor kijelölésével és a szlovén vagy az angol nyelv közötti választással folytatódik. Lehet írásbeli, vagyis online vagy személyes találkozás keretében bonyolódó, de minden esetben a mediációra vonatkozó törvénybeli szabályokat kell követni. A részvétel az eljárásban kötelező a biztosítók számára, együtt kell működniük, meg kell jelenniük, reagálniuk kell a kérelemre stb. Az eljárások eredményét, amennyiben az egyezség, minden esetben írásba kell foglalni. Amikor az Egyesület biztosítási ombudsmanként jár el, sohasem foglalkozik olyan ügyletekkel kapcsolatos kérdésekkel, melyek bírósági hatáskörbe tartoznak, ilyen esetekben a biztosító és ügyfele közötti olyan vitákkal foglalkozik, melyek a Biztosítási törvény hatálya alá esnek és valamilyen meg nem felelést jelentenek a Biztosítási törvény rendel-

kezéseihez képest a biztosító oldaláról, vagy nem felelnek meg a jó üzleti hírnév, illetve a biztosítási szakmai alapvető követelményeinek. Hogyha az ombudsman valamilyen szabálysértést, jogszabálynak való meg nem felelést állapít meg, e döntése ellen nincs helye jogorvoslatnak. 2021-ben 45 ilyen ügy került a biztosítási ombudsman elé.

Elmondta, hogy 2021-ben 176 új ügyet kezdeményeztek ügyfelek biztosító társaságokkal szemben, melyekben mediáltak az Egyesület mediátorai, 17 esetben vontak vissza benyújtott kérelmet a kérelmezők, az Egyesület két kérelmet utasított el, négy alkalommal töröltek egyezséget, 41 megállapodás született, 135 ügy eredménytelenül zárult, vagyis nem született egyezség. Az ügyek jellegét tekintve, 34 ügy volt gépjármű felelősségbiztosítással kapcsolatos, 26 egyéb felelősségbiztosítással kapcsolatos, 20 ügy balesetbiztosítási jellegű, 34 ingatlanulajdonnal kapcsolatos biztosítási ügy, 40 ügy gépjárműbiztosítási ügy, 13 egészség- és 5 életbiztosítással volt kapcsolatos. Végezetül beszélt arról, hogy a mediátorok, így az ő munkája is abból áll, hogy egyezség létrehozatalára törekszenek és ha az nem sikerül is próbálják segíteni a feleket abban, hogy ügyük ne kerüljön bíróság elé. Az ügyekben pártatlannak és elfogulatlannak kell lenniük, meg kell érteniük azt is, ha a felek nem tudnak egyezségre jutni, és hasznos megismerniük és tudniuk ennek okát is. A koronavírus világjárvány megváltoztatta kicsit a korábbi gyakorlatukat, sok ügyben áttértek az online ügyintézésre. Bármilyen módon is bonyolítanak azonban közvetítést, mindig neutrálisnak és empátikusnak kell lenniük még egy olyan szabályozott piaci környezetben is, mint ami a biztosítások világát jellemzi.



A konferencia záró előadását **Sziliné dr. Turcsán Tamara** tartotta, aki **A nemzetközi áru fuvarozási és szállítmányozási vitarendezés hagyományos és alternatív lehetőségei** címmel egy kutatásról és annak eredményéről számolt be. Tamara doktoranda, aki 2020. óta a Széchenyi István Egyetem Deák Ferenc Állam- és Jogtudományi Kar Doktori Iskola hallgatója, kutatási témája az alternatív vitarendezés helye a jogrendszerben. Alternatív vitarendező, közvetítői szakjogász végzettségét 2019. évben a Széchenyi István Egyetem Deák Ferenc Állam- és Jogtudományi Karán szerezte.

Egy kutatásának eredményeit ismertette, amelynek során azt vizsgálta, hogy hogyan jelennek meg és hogyan alakulnak a gazdasági élet szereplőinek a jogvitái a bírósági gyakorlatban. Ennek keretében elemezte a perek végkimenetelét, a nemzetközi szabályok érvényesülését, és azt, hogy a nemzetközi áru fuvarozási és szállítmányozási perekben a gazdasági élet szereplői milyen mértékben mutatnak hajlandóságot a jogviták békés megoldására. A nemzetközi áru fuvarozási és szállítmányozási ügyekkel összefüggésben kiemelte a „Nemzetközi Közúti Áru fuvarozásról” szóló, 1956-ban Genfben megkötött egyezményt, a CMR-t (Convention Relative au Contrat du Transport International de Marchandise par Route), amelyhez Magyarország is csatlakozott és azt az 1971. évi 3. törvényerejű rendelet hirdette ki. Az egyes fuvarozási ágakat további nemzetközi egyezmények szabályozzák. A CMR szabályozza a fuvarozás feltételeit és a fuvarozás feleinek a felelősségét is. Az egyezmény hatálya kiterjed minden olyan szerződésre, amely áruknak közúton járművel díj ellenében végzett szállításáról szól, ha az áru átvételének helye és a kiszolgáltatásra kijelölt hely, - amint ezeket a fuvarozási szerződésben megjelölték, - két különböző állam területén van, amelyek közül legalább az egyik szerződő állam. Ez a rendelkezés a felek székhelyére és állampolgárságára tekintet nélkül érvényes.

A nemzetközi áru fuvarozási és szállítmányozási perek értékhatárra tekintet nélkül törvényszéki hatáskörbe tartoznak. Kutatása a Székesfehérvári Törvényszék gyakorlatára terjedt ki 2001. január 1. napjától 2021. december 31. napjáig terjedő időtartamra vonatkozóan. Ezen időtartam alatt 104 ügy érkezett a Székesfehérvári Törvényszékre, 102 nyert befejezést, amelyek közül 47 érdemi befejezés (40 ítélet, 5 egyezség és 2 bírósági meghagyás), míg az egyéb, nem érdemi befejezéssel érintett ügyek száma 55. Perben a felek kérelmére a bíróság foglalja jegyzőkönyvbe az egyezséget és hagyja jóvá, a perbeli egyezségnek ugyanaz a hatálya, mint az ítéletnek és állami végrehajtóerő kapcsolódik hozzá. A gazdasági élet szereplőit a hosszú távon jól működő üzleti kapcsolat is motiválhatja a jogvita békés rendezésében. A felek vezető tisztségviselőinek személyes kapcsolatai nagy mértékben befolyásolják az üzleti kapcsolatokat. Az 55 egyéb, nem érdemi befejezésből 23 ügy került megszüntetésre, amelynek hátterében alternatív vitarendezés húzódnak meg. A 23 ügyből 10 ügy bíróságon kívüli megegyezéssel zárult. A feleket egyezségkötésben segíthetik a jogi képviselők, bírósági közvetítők vagy mediátorok. A gazdasági társaságok tudatos üzletpolitikát folytatnak, mivel már a szerződések megkötésekor is használják az alternatív vitarendezési kikötéseket és csak azokban az ügyekben kérik a bírói döntést, amelyekben nem

tudnak megállapodni. A gazdasági társaságok jogvitáinak csak egy kis része jut el a bírósági útig. Javaslatként hangzott el az alternatív vitarendezés kiterjesztése, mert ennek segítségével a jogviták többsége már a korai szakaszban lezárható lenne – zárta előadását és összegezte az eredményt.

A konferencia második napján elhangzott előadások a Magyar Nemzeti Bank YouTube csatornáján megtekinthetőek:

<https://www.youtube.com/watch?v=5tTTUEWS9EE>

6. HATÁRON TÚLI JOGHALLGATÓK TÁMOGATÁSA, A SZÁSZ PÁL NYÁRI EGYETEM

A Bethlen Gábor Alapkezelő Zrt. első alkalommal 2012-ben hirdette meg a Dr. Szász Pál tanulmányi ösztöndíjat, mellyel a külhoni magyar jogászképzést kívánja fejleszteni, segíteni. A program keretében kerül megrendezésre a Szász Pál Nyári Egyetem is. 2022-ben 30 külhoni joghallgató nyert el ösztöndíjat, 22-en Erdélyből, 6-an a Vajdaságból, egy-egy hallgató a Felvidékről és Ausztriából érkezett. A Nyári Egyetem résztvevői több hetes szakmai gyakorlaton vettek részt különböző magyarországi ügyvédi irodáknál és három napon át a gyakorlat közben tájékoztató előadásokat hallgattak meg Magyarországról, a magyar jogról, a jogászvilág érdekességeiről és újdonságairól, melyek által jobban tudnak tájékozódni a magyar viszonyokról és a napi aktualitásokról. 2022. július 18-án látogatást tettek a Magyar Nemzeti Bank Felügyeleti Központjának épületében, ahol egy vezetett körséta alkalmával ismerkedhettek a nemrégiben átadott épülettel, annak történetével, funkciójával és az ott folyó tevékenységgel, majd előadásokat hallgathattak meg az inflációról, a digitális jegybankpénzről és az aranytartalék szerepéről. Megtekintették az Aranyvonat legendája című filmet és látogatást tettek a Magyar Nemzeti Bank Pénzmúzeumában is.

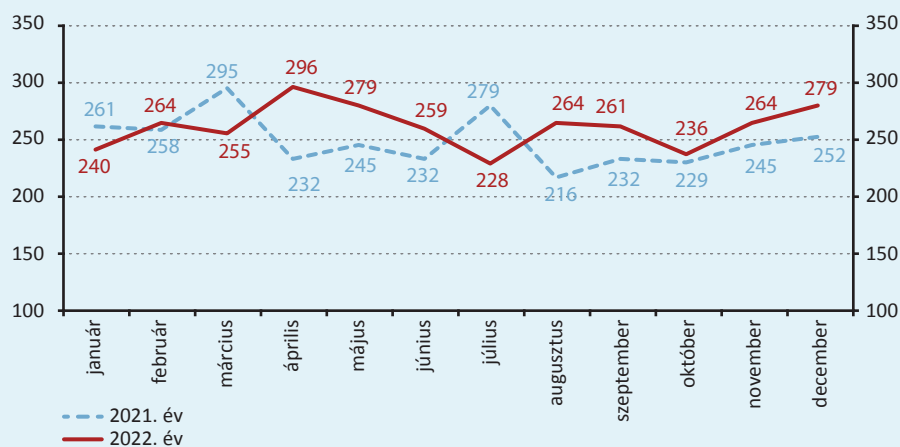


II. Eljárások, eredmények

1. ÁLTALÁNOS ÜGYEK SZÁMOKBAN

2022. január 1. napján 570 általános, azaz belföldi békéltetési, méltányossági, határon átnyúló és online vitarendezési platformon keresztül bonyolított ügy volt folyamatban, az év során 3125 új kérelem érkezett, így összesen 3695 ügy kezelésére került sor.

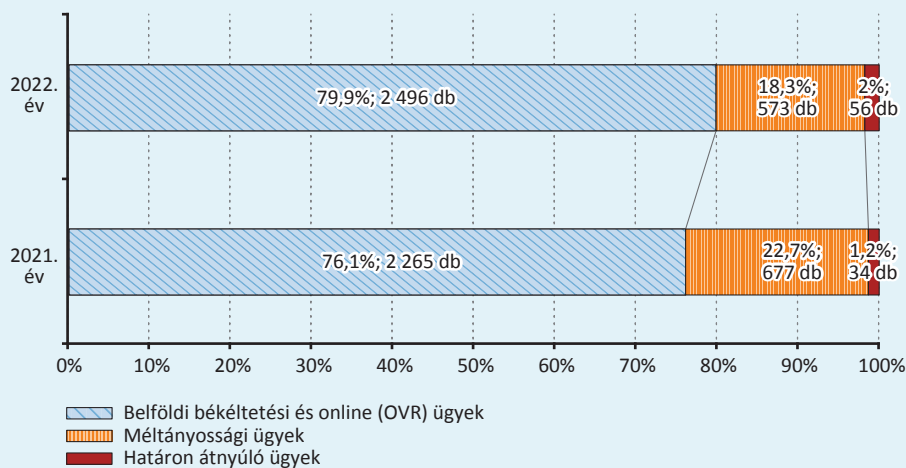
3. ábra
Új kérelmek száma havi bontásban
(db)



Az új ügyek megoszlása ügytípusonként a következő volt:

- 2493 belföldi békéltetési ügy
- 3 Online Vitarendezési Platformon (OVR) érkezett ügy
- 573 méltányossági ügy
- 56 határon átnyúló ügy

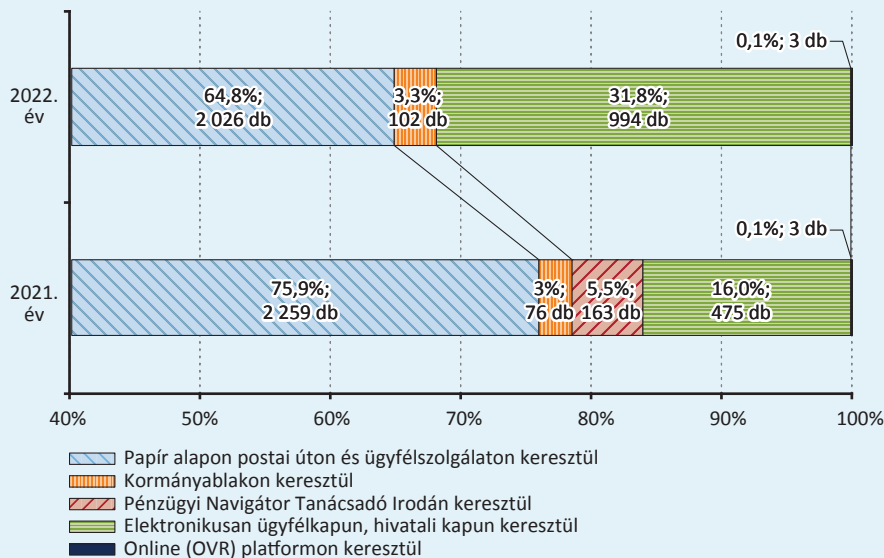
4. ábra
Új kérelmek ügytípus szerint



2. A KÉRELMEK BENYÚJTÁSÁNAK MÓDJA

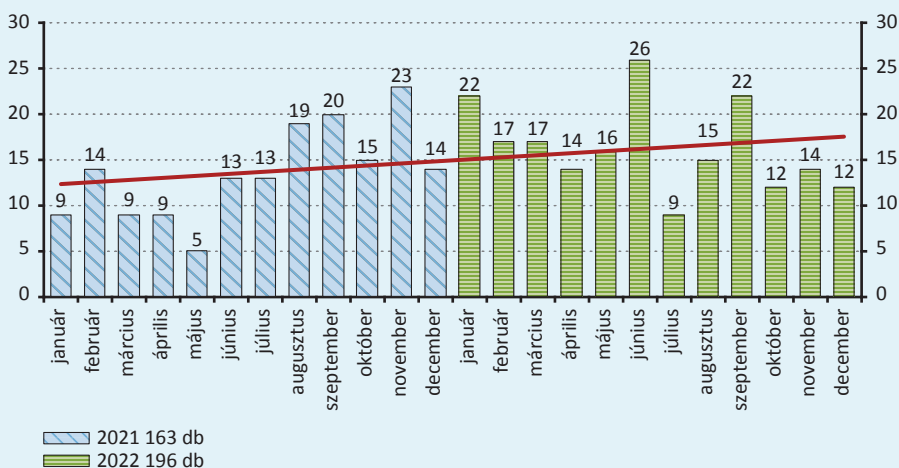
A „PBT Online ügyintézés” alkalmazás 2022. januári bevezetésének is köszönhetően megduplázódott az elektronikus úton érkezett kérelmek száma és aránya, ezzel együtt csökkent a papír alapon és postai úton, valamint a Magyar Nemzeti Bank Központi Ügyfélszolgálatán keresztül a Testülethez eljuttatott kérelmek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

5. ábra
Új kérelmek benyújtásának módja



A Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózat irodáinak segítségével készült kérelmek száma növekedett, közreműködésükkel 196 kérelem érkezett.

6. ábra
Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózat által előkészített kérelmek



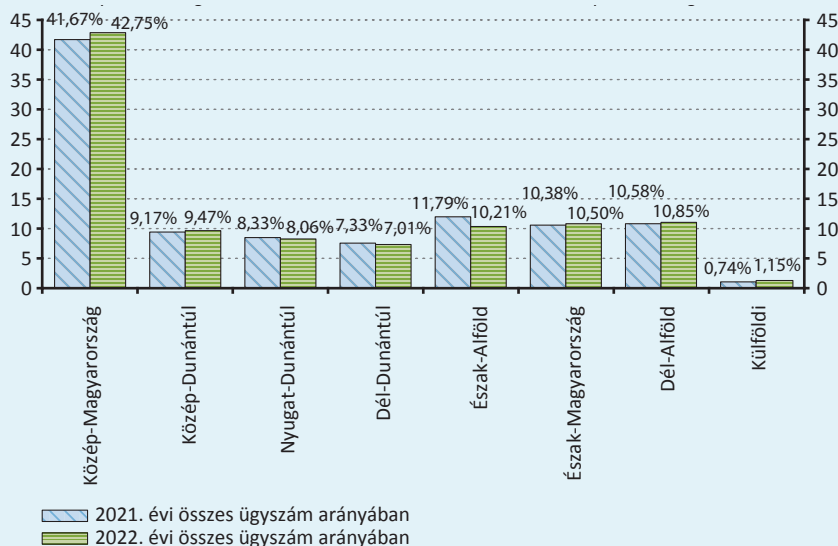
A „PBT Online ügyintézés” alkalmazás segítségével nem csak új kérelmet lehet benyújtani, hanem folyamatban lévő ügyben is lehetőség van iratok, nyilatkozatok benyújtására. Ennek köszönhetően további 213 kérelmező választotta ezt a lehetőséget, így a kérelmezők 39 százalékával elektronikus úton zajlott a kommunikáció.

3. A KÉRELMEZŐK LAKÓHELY SZERINTI MEGOSZLÁSA

A legnagyobb arányban a Budapesten és Pest megyében élők fordultak a Testülethez megoldást keresve pénzügyi fogyasztói jogvitájukra. Az összes kérelmezőhöz viszonyított arányuk az előző évi 41,6 százalékról 42,75 százalékra emelkedett.

7. ábra

Új kérelmek megoszlási aránya a kérelmezők lakóhelye szerint régióként



A Budapesten és Pest megyében lakóhellyel rendelkező kérelmezők által benyújtott kérelmek aránya a Testület megalakulása óta minden évben meghaladta a KSH által számított összlakossági arányt. A Heves, Komárom-Esztergom és Pest megye területén élők esetén is ez volt tapasztalható, a többi megye esetében nem történt jelentősebb változás.

8. ábra

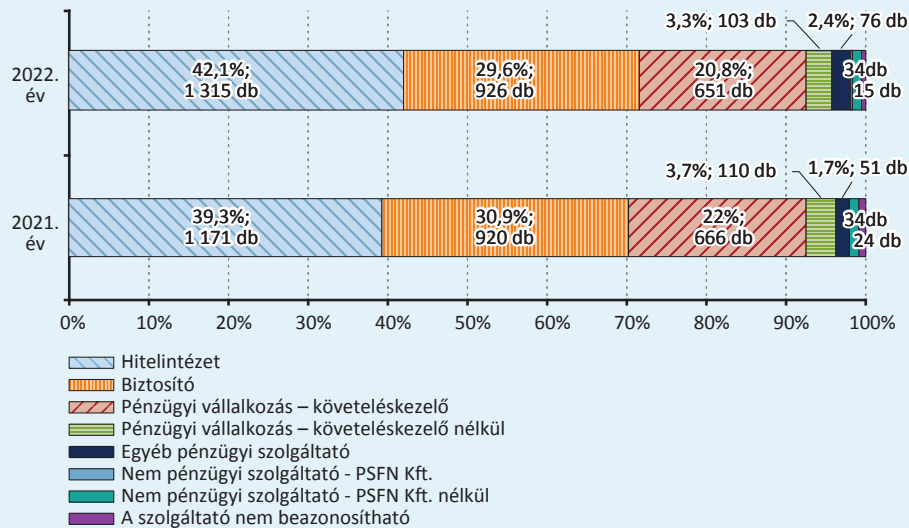
Új kérelmek a kérelmezők lakóhelye szerint

Beérkezett kérelmek a kérelmezők lakóhelye szerint	2021. év		2022. év		Összlakosság aránya KSH adat
	Ügyszám	Összes ügyszám arányában	Ügyszám (db)	Összes ügyszám arányában	
Bács-Kiskun	97	3,10%	141	4,51%	5,14%
Baranya	96	3,07%	88	2,82%	3,67%
Békés	105	3,36%	75	2,40%	3,36%
Borsod-Abaúj-Zemplén	169	5,41%	164	5,25%	6,50%
Budapest	766	24,51%	817	26,14%	17,72%
Csongrád-Csanád	113	3,62%	123	3,94%	4,07%
Fejér	97	3,10%	116	3,71%	4,30%
Győr-Moson-Sopron	101	3,23%	120	3,84%	4,92%
Hajdú-Bihar	161	5,15%	125	4,00%	5,41%
Heves	83	2,66%	105	3,36%	3,00%
Jász-Nagykun-Szolnok	78	2,50%	75	2,40%	3,74%
Komárom-Esztergom	97	3,10%	105	3,36%	3,08%
Nógrád	57	1,82%	59	1,89%	1,93%
Pest	474	15,17%	519	16,61%	13,46%
Somogy	72	2,30%	84	2,69%	3,09%
Szabolcs-Szatmár-Bereg	112	3,58%	119	3,81%	5,60%
Tolna	50	1,60%	47	1,50%	2,19%
Vas	74	2,37%	60	1,92%	2,61%
Veszprém	79	2,53%	75	2,40%	3,51%
Zala	73	2,34%	72	2,30%	2,72%
Külföldi	22	0,70%	36	1,15%	
Ügyek összesen	2 976	95,23%	3 125	100,00%	100,00%

4. A FOGYASZTÓI JOGVITÁKBAN ÉRINTETT SZOLGÁLTATÓK

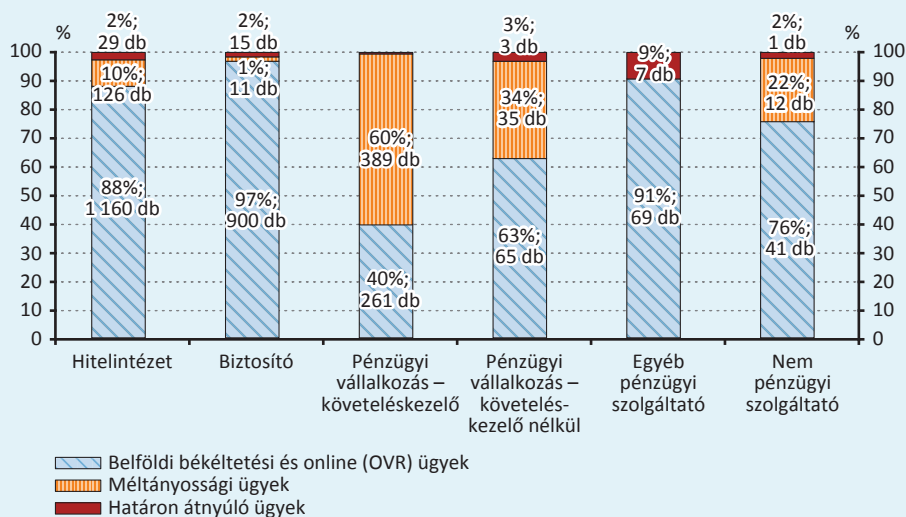
A hitelintézetek és a biztosítók ügyfelei fordultak a Testülethez a legnagyobb számban. A hitelintézetekkel és a követeléskezelőkkel kapcsolatos ügyek száma és aránya is növekedett, a biztosítókkal kapcsolatos ügyek aránya azonban csökkent a néhány darabos növekedés ellenére is.

9. ábra
A pénzügyi szolgáltatók típusai az új kérelmekben



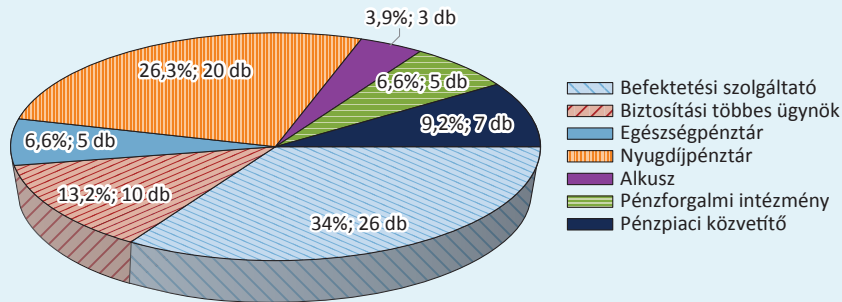
Az egyes szolgáltatók az egyes ügytípusok vonatkozásában az alábbiak szerint voltak érintettek:

10. ábra
Ügytípusok aránya szolgáltató-típusonként



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

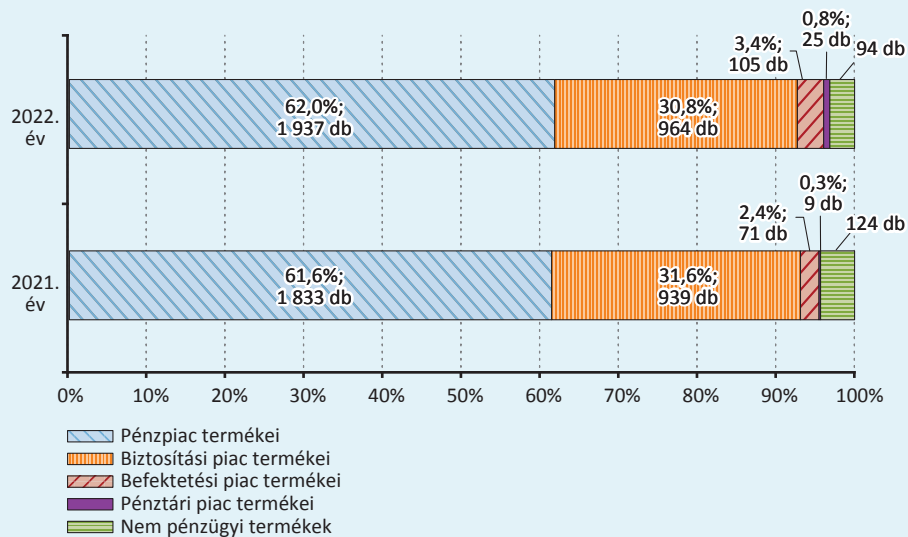
11. ábra
Egyéb pénzügyi szolgáltatók az új kérelmekben



5. KÉRELEMMEL ÉRINTETT TERMÉKEK

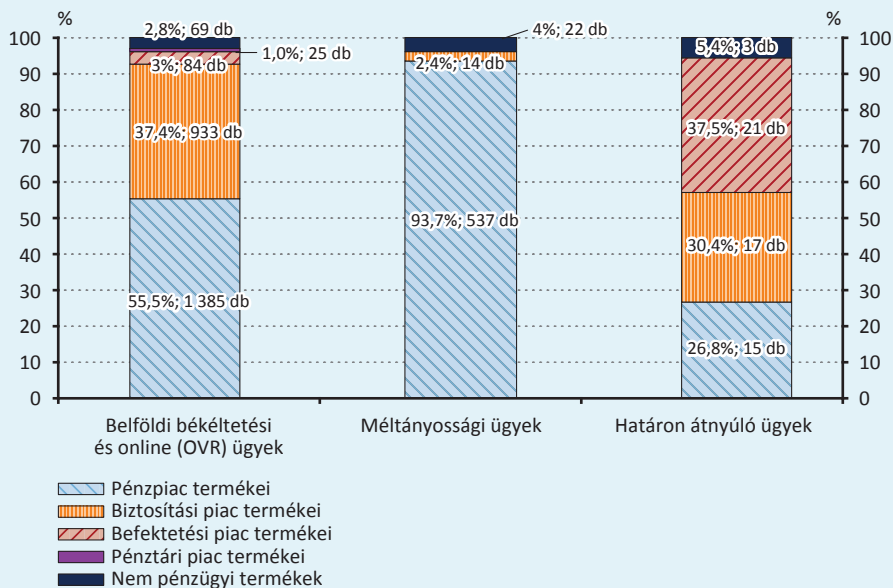
A legtöbb kérelem a pénzügyi termékeket (1937 ügy) és a biztosítási piac termékeit (964 ügy) érintette. Minden termék-típus esetén növekedés figyelhető meg a beérkezett kérelmek tekintetében.

12. ábra
A kérelemmel érintett termékek szektoronként



A kérelemmel érintett termékek ügypuszonkénti megoszlásában nem történt elmozdulás.

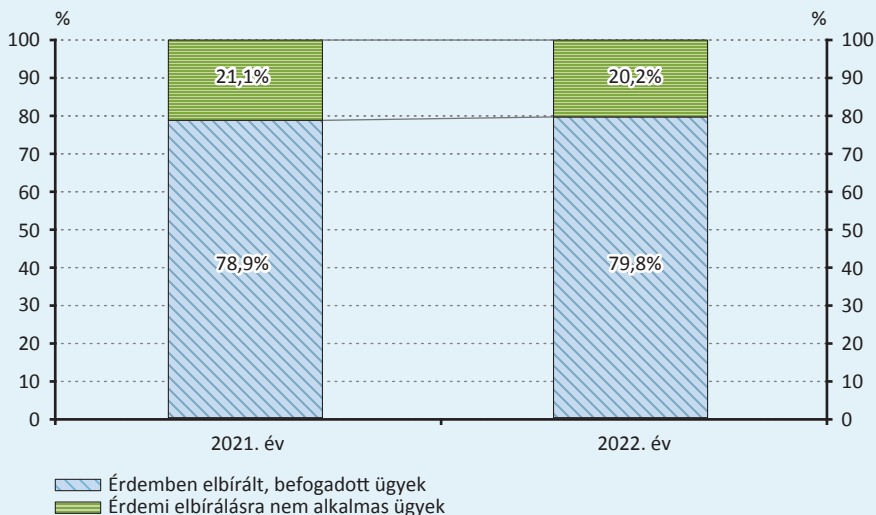
13. ábra
A kérelemmel érintett termékek ügypuszonként



6. A BEFOGADÁSI ARÁNY ALAKULÁSA

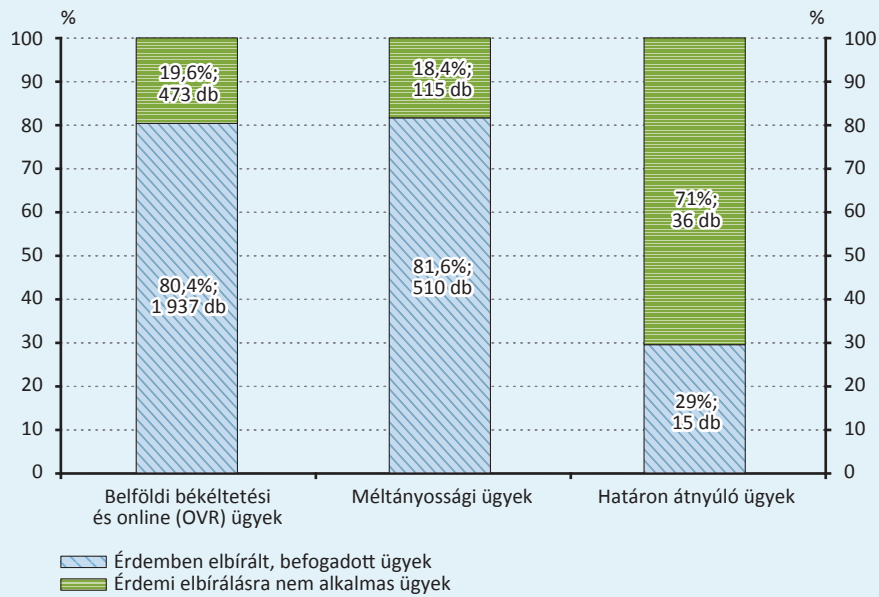
Az új kérelmek 79,8 százaléka alkalmas volt érdemi ügyintézésre. Ez az arány az elektronikus csatornán beérkezett kérelmek esetén 80,9 százalék volt, a hagyományos, papír alapú kérelmek esetén 79,4 százalék.

14. ábra
A befogadási arány az általános ügyekben



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

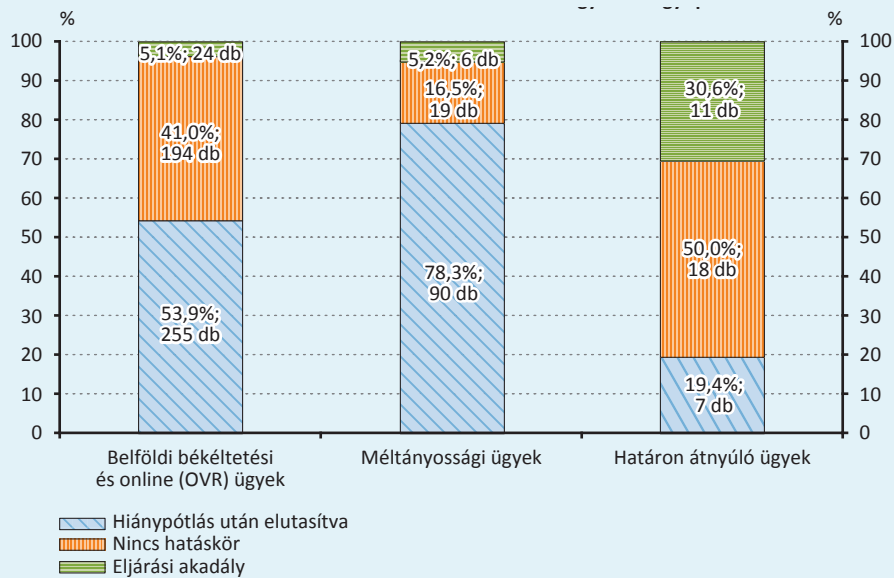
15. ábra
A befogadási arány ügytípusonként



7. ÉRDEMI ELBÍRÁLÁSRA NEM ALKALMAS ÜGYEK

Az év folyamán 3086 ügyfejeződött be, ebből 624 ügy nem volt befogadható. Az elutasítás okai között a legmagasabb a hiánypótlás nem teljesítése miatti elutasítások száma volt.

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



Az általános ügyek közül 246 esetben nem érkezett válasz a hiánypótlási felhívásra, ezért ezek az eljárások megszüntetésre kerültek. További 106 ügyben azért szűnt meg az eljárás érdemi vizsgálat nélkül, mert a hiánypótlási felhívásra adott válasz hiányosságokat mutatott, a hiányok pótlása nem történt meg teljeskörűen, a kérelmezők nem igazolták a megelőző panasz eljárás megtörténtét vagy már egyezsége jutottak a pénzügyi szolgáltatóval.

17. ábra	
Hiánypótlás után elutasított ügyek	
Hiánypótlási felhívás nem, vagy hiányos teljesítése	2022.év
Időszakban befogadás nélkül lezárt ügyek	624
- ebből hiánypótlás után elutasítva	352
Elutasítás okai:	
HP felhívásra válaszolt, ebből	106
- megegyezett a szolgáltatóval	7
- nem alkalmas a befogadásra	61
- nem igazolta a panaszt	38
HP felhívásra nem válaszolt, ebből	246
- megegyezett a szolgáltatóval	2
- nem volt panasz eljárás	34
- egyéb okból	5
- az ok nem ismert	205

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

18. ábra			
Érdemi elbírálás nélkül lezárt ügyek			
Lezárási okok		Ügyszám	Arány
1.	Eljárási akadály miatti lezárási okok, ebből:	41	6,57%
1.1	a fogyasztó a kérelem benyújtását megelőzően nem kísérelte meg a vitás ügy rendezését vagy eredménytelenül méltányossági kérelemmel élt (102. § (1) bek.)	1	0,16%
1.2	a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt		
1.2.1	a) a Pénzügyi Békéltető Testület előtt eljárást indítottak (107. § aa) pont) vagy	13	2,08%
1.2.2	b) közvetítői eljárást indítottak (107. § ab) pont), vagy	0	0,00%
1.2.3	c) per van folyamatban vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak (107. § ac) pont)	5	0,80%
1.3	a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránti ügyben fizetési meghagyás kibocsátására került sor (107. § b)	10	1,60%
1.4	a jogvita komolytalan vagy zaklató jellegű (107. § c) pont)	0	0%
1.5	a határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogvitában a szolgáltató a Testület eljárásának nem vetette alá magát (126. § (1) bek.)	12	1,92%
2.	az ügy nem minősül fogyasztói jogvitának, illetve, ha a Pénzügyi Békéltető Testület egyéb okból nem rendelkezik hatáskörrel a vita elbírálására (107. § d)	231	37,02%
3.	a kérelmező a 104. § (5) bekezdésében meghatározott hiánypótlási felhívást – az erre nyitva álló határidőben – nem teljesítette (107. § e)	352	56,41%
	Összesen	624	100,00%

8. ÉRDEMI ELBÍRÁLÁST KÖVETŐEN BEFEJEZETT ÜGYEK EREDMÉNYEI

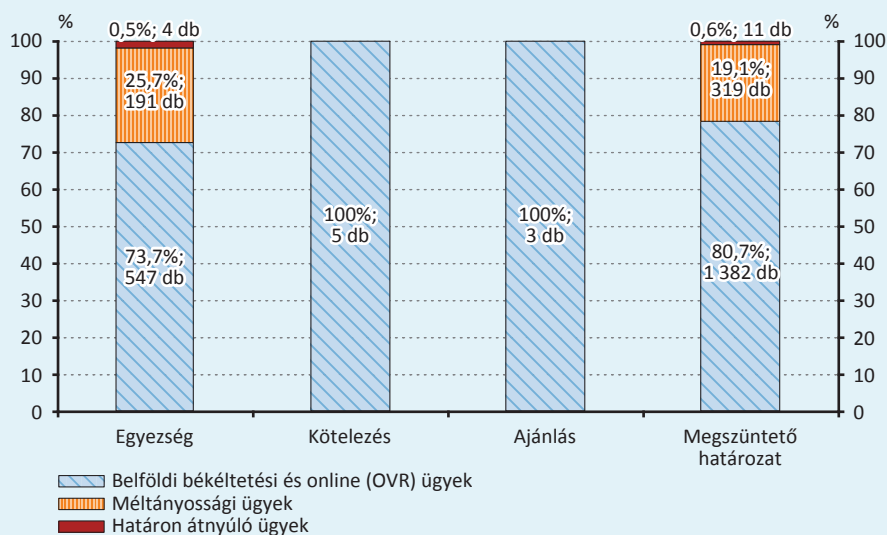
A befogadott és érdemben elbírált ügyek száma 2462 volt, ebből 742 ügy zárult egyezséggel, továbbá 5 kötelezés és 3 ajánlás született.

19. ábra
Érdemi elbírálást követően befejezett általános ügyek eredménye

Érdemi elbírálást követően befejezett általános ügyek eredménye

Lezárt ügyek eredménye	Ügyszám (db)	Arány
Egyezség	742	30,14%
Kötelezés	5	0,20%
Ajánlás	3	0,12%
Megszüntető határozat	1 712	69,54%
Összesen	2 462	100,00%

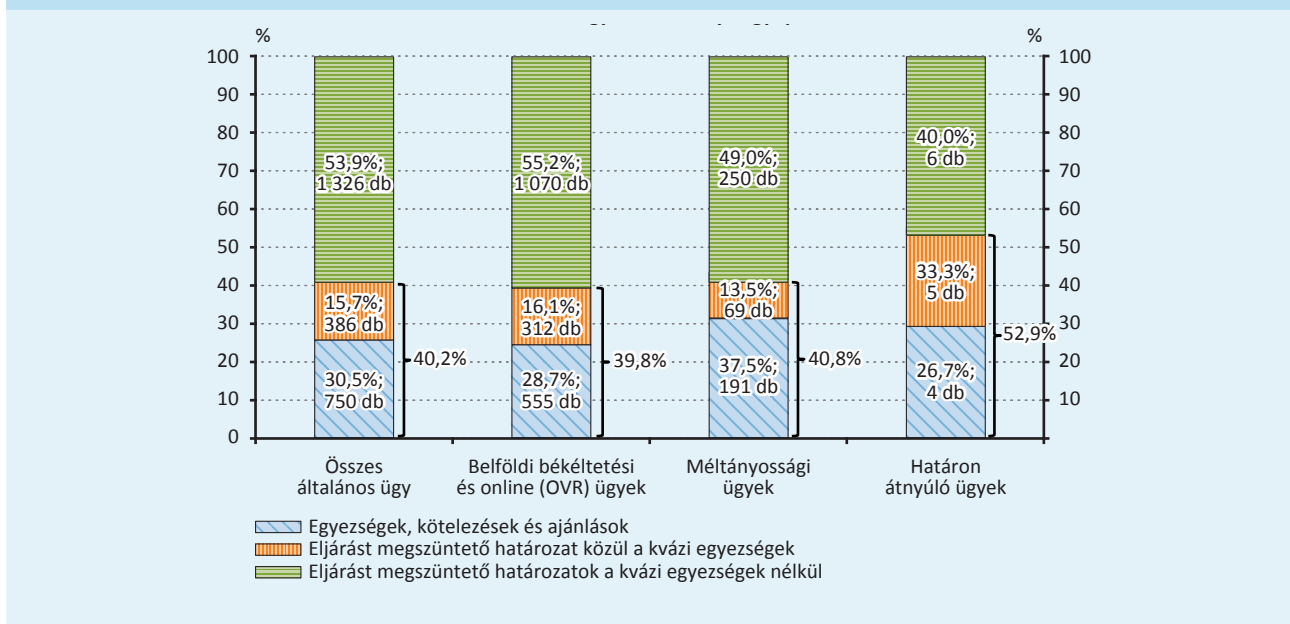
20. ábra
Ügýtípusok aránya a határozatoknál



Eljárson kívüli (kvázi) és jóváhagyott egyezségek

A jóváhagyott egyezségek aránya a méltányossági ügyekben volt a legmagasabb. A kérelmezők számára kedvezően zárult ügyek – a Testület által jóváhagyott egyezségek, kötelezések és ajánlások, valamint a formailag megszüntetéssel végződő, de a felek között az eljárson kívüli megállapodást jelentő ügyeket együttesen – a belföldi békéltetési és online (OVR) ügyeknél 44,8 százalékos, a méltányossági ügyeknél 51 százalékos, a határon átnyúló ügyeknél 60 százalékos arányt jelentett.

21. ábra
Érdemben elbírált ügyek eredménye ügytípusonként



727 ügyben vált esedékessé, hogy a pénzügyi szolgáltatók az egyezségben foglaltak teljesítéséről vagy annak elmaradásáról az MNB törvényben rögzített visszajelzési kötelezettségüknek eleget tegyenek. Az egyezségi határozat teljesítését – felhívásra vagy anélkül – 693 esetben igazolták a pénzügyi szolgáltatók és 6 méltányossági ügyben nyilatkoztak úgy, hogy a kérelmezők nem teljesítették a vállalt kötelezettséget. A visszajelzések alapján az egyezségi határozatok 99,1 százaléka teljesítésre került. 28 ügyben felhívás útján szerzi be a hiányzó nyilatkozatokat a Testület.

Ajánlások és kötelezések

Három ajánlás és öt kötelezés született.

Az első ajánlás egy fióktelep formájában működő biztosító ellen született meg, melyben a Testület ajánlotta a szolgáltató részére, hogy az ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül fizessen meg a kérelmezőnek 20 százalékos mértékű maradandó részleges rokkantságra tekintettel 2 millió Ft biztosítási szolgáltatási összeget banki átutalással. A rendelkezésre bocsátott dokumentumokból megállapítható tényállás szerint a kérelmezőre, mint munkavállalóra kiterjedt a munkáltatója, mint szerződő által a pénzügyi szolgáltatóval kötött csoportos baleset- és betegségbiztosítási szerződés. A kérelmező az otthonában, a lépcsőn közlekedve elesett és eltörte az L-I-es (ágyéki) csigolyáját. A baleset következtében az orvosi iratok szerint az érintett szegmentumban 30 százalékos mértékű mozgás-beszűkülést szenvedett el, mely maradandónak bizonyult. A pénzügyi szolgáltató csonttörésre 50 000 Ft-ot kifizetett, majd 2 százalékos mértékű részleges maradandó egészségkárosodásra tekintettel további 200 000 Ft biztosítási szolgáltatási összeget ítélt meg, azonban ezt nem fizette ki. A kérelmező a maradandó egészségkárosodás 2 százalékos mértékével kapcsolatban panaszt nyújtott be előadva, hogy a maradandó egészségkárosodása 30 százalékos mértékű, ezért ennek megfelelően kéri a szolgáltatási összeg megállapítását. A pénzügyi szolgáltató a panaszt elutasította.

A kérelmező ezt követően fordult a Testülethez, maradandó egészségkárosodásból fakadó igényével kapcsolatos jogvitája felülvizsgálatát kérte további 2,8 millió Ft megfizetését követelve. A kérelem megalapozott volt a tekintetben, hogy a rendelkezésre bocsátott orvosi dokumentumok – a felek által nem vitatottan – egyértelműen rögzítették, hogy a kérelmező

egy baleset során eltörte az ágyéki csigolyáját, a törés az érintett szegmentumban 3 százalékos mozgás-beszűkülést okozott. A kérelmező ugyanezen balesettel összefüggésben egy másik biztosító előtti eljárásban elvégzett személyes orvosi vizsgálat alapján kiállított orvosi vélemény szerint a társult gerincstatika változás, a megmaradt mozgás-beszűkülés és a visszatérő fájdalom miatt 20 százalékos mértékű maradandó egészségkárosodást szenvedett. A pénzügyi szolgáltató nem bocsátott rendelkezésre az álláspontja szerinti 2 százalékos mértékű egészségkárosodást alátámasztó orvosi szakvéleményt, nem kezdeményezte a kérelmező vizsgálatát a maradandó részleges rokkantság mértékének megállapítása céljából, nem csatolta az általa hivatkozott, orvosával folytatott konzultációról szóló levelezését, így a Testület a kérelmező által benyújtott orvosi dokumentumokat és orvosi szakvéleményt értékelve hozta meg ajánlását, a pénzügyi szolgáltató pedig az ajánlásban foglaltakat teljesítette.

A másik ajánlás egy számlavezető pénzügyi szolgáltatót terhelte. Ebben a Testület azt ajánlotta, hogy a szolgáltató térítse meg a kérelmező által jóvá nem hagyott, de általa mégis teljesített fizetési műveletek összegét, továbbá a fizetési számlák tekintetében a megterhelés előtti állapotot állítsa helyre azzal, hogy a jóváírás értéknapja nem lehet későbbi, mint az a nap, amikor a jóvá nem hagyott fizetési művelet teljesítése megtörtént. A Testület felhívta a szolgáltatót, hogy a jóvá nem hagyott fizetési műveletek összegének jóváírása, valamint a fizetési számlák tekintetében a terhelés előtti, eredeti állapot helyreállítása során tételesen vegye figyelembe és számolja el a kérelmező befizetéseit, a saját jóváírásait, valamint a nem a kérelmező által végzett átvezetéseket, devizakonverziókat, és mindezekről az ajánlásban jelzett határidőn belül írásban értesítse a kérelmezőt. A szolgáltató a tranzakciók jóváhagyásra vonatkozóan a Pft. 43. § (1) és (2) bekezdésének megfelelő bizonyítékot nem terjesztett elő, így a Testület a Pft. 43. § (1) bekezdésében foglaltak szerint megállapította, hogy az eljárással érintett sikeres tranzakciók jóvá nem hagyott fizetési műveletnek minősülnek. A szolgáltató álláspontjának alátámasztása érdekében – a Testület kifejezett, bizonyítási kötelezettségre és bizonyítási teherre is kiterjedő felhívása ellenére – a szándékos vagy súlyosan gondatlan kötelezettségzegést és annak a kár bekövetkeztével való ok-okozati összefüggését semmilyen bizonyítékkal nem támasztotta alá. A kérelmező beadványaira, tényállításaira sem a megjelölt határidőben, sem azt követően és felhívás ellenére sem nyilatkozott, a tényállással, valamint a kérelmező súlyosan gondatlan kötelezettségével kapcsolatban tett nyilatkozatainak bizonyítékát adni nem tudta.

A Testület a rendelkezésre álló okirati bizonyítékok és az elhangzott nyilatkozatok alapján nem találta megalapozottnak a szolgáltató azon hivatkozását, hogy a kérelmező a Pft. 40. § (1) bekezdésében meghatározott kötelezettségét, illetve a panasz eljárásban hivatkozott Lakossági Banki Szolgáltatások Általános Szerződési Feltételek vonatkozó pontjainak rendelkezéseit súlyosan gondatlanul megszegte volna. Nem bizonyította a hivatkozott felelősség alóli mentesüléséhez szükséges körülményeket sem, ezért a kérelmező teljes, máshonnan meg nem térült kárát a Pft. 44. § (1) bekezdése és a 45. § (2) bekezdése szerint megtéríteni köteles, de szolgáltatói alávetés hiányában csak ajánlás volt hozható. Később a pénzügyi szolgáltató az ajánlásban foglaltakat maradéktalanul teljesítette.

A harmadik ajánlás is a kérelmező által jóvá nem hagyott fizetési műveletek kapcsán született egy számlavezetővel szemben és 3,69 millió Ft megtérítésére irányult, és ehhez kapcsolódott egy kölcsönszerződés megkötése is. A Testület az ajánlásban felhívta a szolgáltatót, hogy figyelemmel arra a körülményre, hogy a felek között a vitatott kölcsönszerződés nem jött létre, a kérelmezővel szemben kölcsönkövetelés jogcímén fennálló követelését a nyilvántartásából törölje, a kérelmezővel szemben ezen a jogcímen követelést ne érvényesítsen. A Testület az ajánlásban ismertetett tények alapján megállapította, hogy a személyi kölcsön igénylését, valamint jóváhagyását a kérelmező adatainak felhasználásával harmadik személy jogosulatlanul valósította meg. A kérelmező az igénylés folyamatáról nem, csak a kölcsönkérelem jóváírásáról értesült. A Testület megítélése szerint a visszaélést, a káresemény bekövetkeztéhez vezető folyamatot ugyan a kérelmező felróható magatartása indította el, de a káresemény a szolgáltató által megakadályozható lett volna, erre azonban felróható magatartása miatt nem került sor. A Testület az összes körülmény figyelembevételével és mérlegelést követően, a feleknek a kár bekövetkeztében való közreműködését és felelősségét azonos mértékűnek ítélte meg, ezért a kárt egyenlő arányban tartotta jogosnak viselni. Az ajánlás bíróság előtti megtámadására vagy annak teljesítésére vonatkozóan nincs információ.

Az öt kötelezés közül az első esetében a Testület több pénzügyi szolgáltatót is kötelezett szintén a kérelmező által jóvá nem hagyott fizetési műveletek miatt azok teljes összegének megtérítését előírva. A szolgáltatók a chipes bankkártya és a PIN kód használatával kívánták bizonyítani, hogy a kérelmező a tranzakciókat erős ügyfél-hitelesítéssel jóváhagyta, illetve, hogy a kérelmező súlyosan gondatlanul megszegte a Pft. 40. § (1) és (2) bekezdésében rögzített kötelezettségeit. A szolgáltatók a tranzakciók jóváhagyott voltára vonatkozóan további bizonyítékot nem terjesztettek elő, az eljárás során nem részletezték, hogy a kérelmező a Bankkártya ÁSZF hivatkozott rendelkezései közül konkrétan melyik súlyosan gondatlan magatartást valósította meg, a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz használatán kívül semmilyen további bizonyítékra nem hivatkoztak,

a Pft. 40. § (2) bekezdése kapcsán sem a tényállás, sem a bizonyítás körében nem részletezték, hogy a kérelmező milyen észlelés alapján, miért nem tett eleget a haladéktalanul bejelentési kötelezettségének különösen súlyosan gondatlanul. A Testület kötelezésében utalt arra, hogy a chipes bankkártya és a PIN-kód használata önmagában nem elégséges bizonyíték sem a fizetési művelet jóváhagyott voltára, sem a súlyosan gondatlan kötelezettségszegés bizonyításához.

A Testület a rendelkezésre álló okirati bizonyítékok és az elhangzott nyilatkozatok alapján nem találta megalapozottnak a szolgáltatók azon hivatkozását, hogy a kérelmező a fizetési műveletet jóváhagyta vagy a Pft. 40. § (1) és (2) bekezdésében meghatározott kötelezettségét szándékosan vagy súlyosan gondatlanul megszegte volna, és a szolgáltatók a Pft. rendelkezéseinek megfelelő módon nem bizonyították a felelősség alóli mentesüléséhez szükséges körülményeket, így a kérelmező teljes kárát kötelesek a Pft. 44. § (1) bekezdése és a 45. § (2) bekezdése szerint megtéríteni. A szolgáltatók a kötelezéssel szemben ellentmondással éltek, így az ügy az illetékes bíróság elé került. A perben a Testület a vonatkozó szabályok szerint nem vesz részt félként, a kereset a kérelmező ellen irányul.

A másik kötelezés jogi alapját a jogszabályi alávetés jelentette. Itt készpénzkifizetés történt, de nem a jogosult részére, így az jogszerűtlen volt. Nem volt vitás a felek között, hogy a pénzügyi szolgáltató munkatársa a kérelmezőnek járó összeget nem a kérelmező kezeihez fizette meg, azonban álláspontja szerint a kifizetés megfelelt a jogszabályi rendelkezéseknek és a szolgáltató vonatkozó szabályzatának is. A kérelmező nem osztotta a szolgáltató álláspontját, az eljárásban a vitatott összeg részére történő kifizetését kérte. A szolgáltató is fenntartotta álláspontját, mely szerint a jogosulatlan személy részére történt kifizetés ténye nem igazolható, így válasziratában az eljárás megszüntetését kérte elsődlegesen a kérelem megalapozatlansága, másodlagosan az eljárás lefolytatásának lehetetlensége miatt. A Testület meggyőződése szerint a felek nyilatkozatai, a rendelkezésre álló információk, dokumentumok alátámasztották a kérelmező kérelmének megalapozottságát, ezért kötelezte a pénzügyi szolgáltatót a kérelemben foglaltak teljesítésére. A szolgáltató eleget tett a határozatban foglaltaknak.

A harmadik kötelezés alapjául szolgáló eljárást a kérelmező hitelkártya-szerződéssel kapcsolatban kezdeményezte, amely szerződést még a pénzügyi szolgáltató egyik jogelődjével kötötte. A kérelmező álláspontja szerint a tartozást a jogelőddel kötött kedvezményes részletfizetési megállapodás alapján rendezte, a szolgáltató álláspontja szerint viszont a kérelmező befizetéseivel a tartozás még nem került rendelkezésre. A szolgáltató jogelődjei nem vitatták, hogy a kérelmező részesült az általa megjelölt kedvezményben, a szolgáltató a Testület álláspontja szerint nem bizonyította, hogy a jogelődök álláspontjától eltérően a kérelmező ne részesült volna a megjelölt kedvezményben, illetve a kérelmező által vitatott nyilatkozat megküldése feltételként meghatározásra került volna. A szolgáltató nem nyújtott be semmilyen iratot, mely a fennálló követelését összegszerűségében alátámasztotta volna, sőt még nyilatkozatot sem volt hajlandó tenni, hogy egyáltalán rendelkezésére állnak-e a követeléssel kapcsolatos iratok. A Testület szerint nem mentesülhet a bizonyítási kötelezettség alól ilyen esetekben a szolgáltató pusztán azzal a hivatkozással, hogy minden bizonyítási teher a kérelmezőn van akár a kedvezmény, akár az elengedés vonatkozásában. Mindezekre figyelemmel a Testület az ügylet lezárására kötelezte a szolgáltatót, aki a határozattal szemben ellentmondással élt. A kérelmező keresetében a követelés érvénytelenségének megállapítását kérte. A pénzügyi szolgáltató ellenkérelmében előadott hivatkozását a bíróság elfogadta, s ítéletében kimondta, hogy a Pp. 172. § (3) alapján a perbeli követelés jogi úton való érvényesíthetősége kizártságának megállapítására felperes nem volt jogosult keresetet előterjeszteni, felperes kereseti kérelme nem valamely jog vagy jogviszony fennállásának vagy fenn nem állásának megállapítására irányult, így nincs helye megállapítási pernek. Kimondta továbbá, hogy a kérelmező által előadott érveket a pénzügyi szolgáltatóval szemben a pénzügyi szolgáltató által kezdeményezett, a kérelmező marasztalására irányuló perben alperesi ellenkérelemként jogosult a kérelmező előterjeszteni. Az elsőfokú ítélet jogerőre emelkedett.

A negyedik kötelezés azért született, mert a kérelmező a lakás-előtakarékossági szerződése kapcsán azt sérelmezte, hogy a szerződésre a pénzügyi szolgáltató annak ellenére nem igényelte meg az állami támogatást, hogy a kedvezményezettként megjelölt személy adóazonosító jele szabad volt. A pénzügyi szolgáltató álláspontja az volt, hogy az új kedvezményezett megjelölésekor már az időközben hatályba lépett törvénymódosítás miatt állami támogatás igénylésre nincs lehetőség. A szolgáltató az eljárás során elismerte, hogy a kedvezményezettként megjelölt személy adóazonosító jele a teljes megtakarítási időszak vonatkozásában szabad, azonban álláspontját fenntartva nem fogadta el a kedvezményezettet. A kötelezést tartalmazó határozatban a Testület kötelezte a szolgáltatót, hogy a megjelölt kedvezményezettet, mint állami támogatást igénylő személyt a Magyar Államkincstár részére jelentse le és igényelje meg a szerződésre az annak létrejöttét követő megtakarítási évek alatt befizetett összegek után járó állami támogatást. A pénzügyi szolgáltató teljesítette a kötelezésben foglaltakat.

Az ötödik kötelezés megszületésére az adott okot, hogy a kérelmező a fogyasztónak nyújtott hitelről szóló 2009. évi CLXII. törvény veszélyhelyzetben történő eltérő alkalmazásáról szóló 782/2021. (XII. 24.) Korm. rendelet szerinti kamatstoppal kapcsolatos jogvitába keveredett a szolgáltatóval és a Testülethez fordult sérelmezve, hogy a 2021. január elején esedékes törlesztőrészletet nem a kamatstoppal vonatkozó rendelkezések szerint állapította meg a bank. A testületi álláspont szerint a kérelem részben megalapozott volt. A jogszabályi rendelkezések alapján 2022. január 1-jétől, az azt megelőző szerződés szerinti fordulónaptól érvényes referencia-kamatláb mértéke nem lehet magasabb a 2021. október 27-i mértéknél. Ezek szerint 2022. január 1-jét követően a bank nem számíthat fel a 2021. október 27-i mértéknél magasabb referenciakamatot. A vitatott törlesztőrészlet 2021. decemberre eső része kapcsán helyesen járt el a bank, ekkor még a nagyobb kamatmértékkel számolhatott, azonban 2022. január 1-jétől a részlet esedékességéig terjedő időszakra már kiterjedt a kamatstop, mint védelem. Mivel a bank magasabb kamattal számolt, ezért ezen néhány januári napra a kérelmezőt visszatérítés illette meg, melynek megfizetésére a Testület határozatban kötelezte a szolgáltatót. A bank teljesítette a kötelezésben foglaltakat.

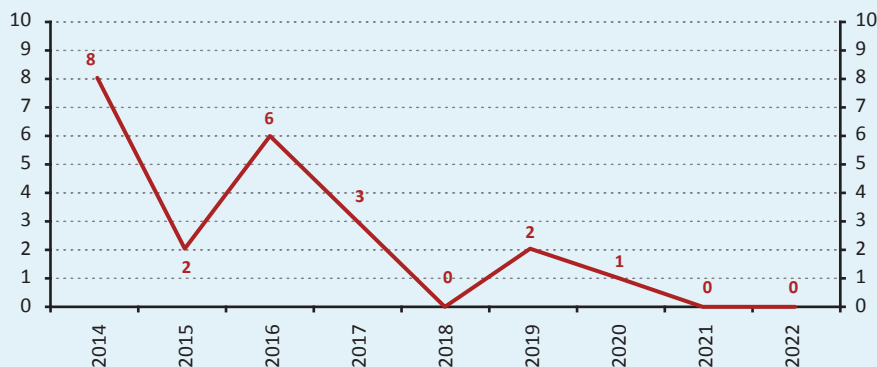
A határozatok bírósági megtámadása

A Testületnek sem 2021-ben, sem 2022-ben nem volt peres ügye.

Megszüntető határozatok

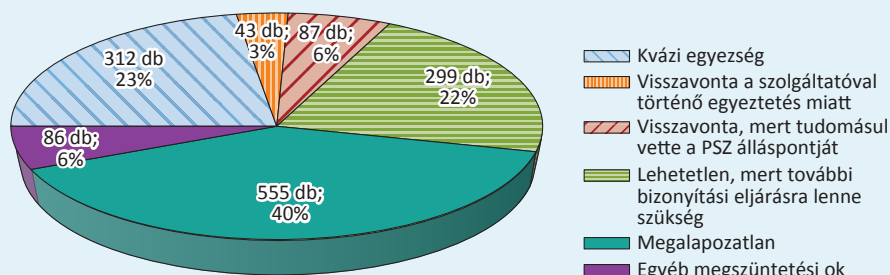
Megszüntető határozattal 1712 általános ügy zárult le. Eljáráson kívüli jött létre egyezség (kvázi egyezség) 386 ügyben,

22. ábra
Peres ügyek alakulása 2014-2022 között
(db)



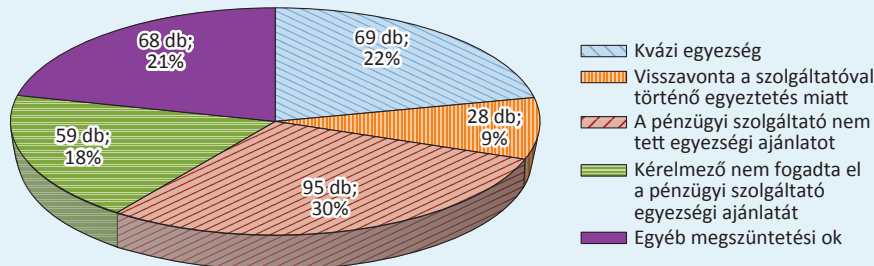
312 békéltetési, 69 méltányossági, és 5 határon átnyúló szolgáltatással kapcsolatos eljárásban.

23. ábra
Megszüntető okok a belföldi békéltetési és online (OVR) ügyekben



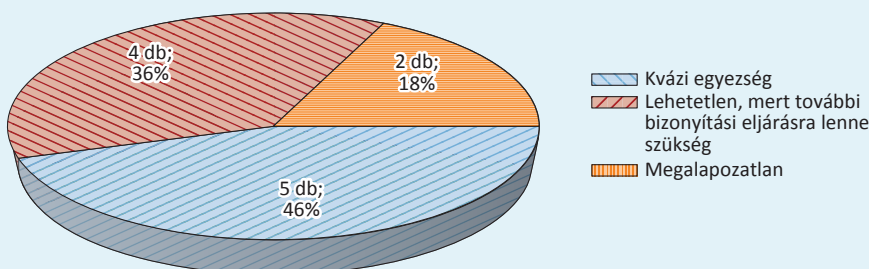
A méltányossági ügyekben lefolytatott eljárások eredményeként a megszüntető határozatok 22 százaléka zárult kvázi egyezséggel, az eljárások 9 százalékában a felek között az egyeztetések a megoldás keresése érdekében elkezdődtek. A megszüntetett eljárások 30 százalékában a szolgáltató nem tett ajánlatot a kérelmező méltányosság gyakorlására irányuló kérelmére, 18 százalékában a szolgáltató által tett egyezségi ajánlatot a kérelmező nem fogadta el.

24. ábra
Megszüntetési okok a méltányossági ügyekben



A határon átnyúló ügyek esetén 5 ügyben került sor eljáráson kívüli megegyezésre, 4 ügyben további bizonyítási eljárás szükségessége, 2 ügyben megalapozatlanság miatt szüntette meg a Testület az eljárást.

25. ábra
Megszüntetési okok a határon átnyúló ügyekben

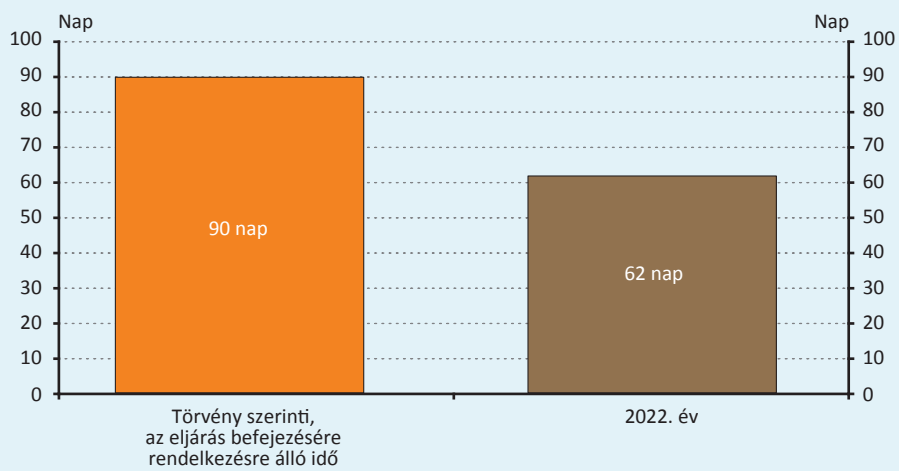


9. A MEGHALLGATÁSOK SZÁMA ÉS AZ ÜGYINTÉZÉSI IDŐ

2308 személyes találkozásra, azaz meghallgatásra került sor, ebből 1911 volt az egy meghallgatásos ügyek száma és 397 a folytatólagos (egy ügyben több meghallgatás) ügyeké.

Az MNB törvény 112. § (5) bekezdése szerint az eljárást annak megindítását követő kilencven napon belül be kell fejezni. Ezt a határidőt a Testület elnöke legfeljebb harminc nappal hosszabbíthatja meg. Az átlagos ügyintézési idő ebben az évben 62 nap volt, 7 nappal rövidebb, mint a megelőző évben.

26. ábra
Átlagos ügyintézési idő



III. A testületi tagok által írt szakmai cikkek

A Magyar Nemzeti Bank számos eszközzel segíti a pénzügyi fogyasztókat a pénzügyi piac által kínált különböző termékek és szolgáltatások területén történő eligazodásban. Ennek egyik formája az, hogy rendszeresen jelentet meg különböző témákban olyan szakmai cikkeket, melyek egyrészt az ismeretterjesztést célozzák, másrészt megtörtént eseteket állítva az olvasó elé, tanulságul szolgálhatnak.

E fejezetben a testületi tagok által írt szakmai cikkek szerepelnek, melyek a Napi.hu, a Pénzcentrum.hu, Origo.hu, Vg.hu, Tőzsdefórum.hu, Infostart.hu és az Index.hu portálokon elektronikus formában jelentek meg.

DR. NAGY OLGA: A károkozói pótdíjjal kapcsolatos jogviták

A biztosítók a kgfb szerződéseikre meghirdetett díjtarifájukban a károkozásokat pótdíjjal is „büntethetik” a bonus-malus besorolás alkalmazása mellett. Bár ez a magyar fogyasztók széles körét érinti, részleteit mégis sokan nem ismerik. A pótdíjként alkalmazott díjkorrekció ugyanis a bonus-malus besorolás során alkalmazott feltételektől eltérő kártörténeti adatokat, időszakokat is figyelembe vehet, így olyankor is befolyásolhatja a biztosítás díját, amikor a bonus-malus besorolás nem változik. Az MNB fellépésére a biztosítók megkezdték a károkozói pótdíj mértékének csökkentését.

A Magyar Nemzeti Bank (MNB) keretein belül működő Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) előtt is előfordulnak károkozói pótdíj alkalmazásával kapcsolatos pénzügyi fogyasztói jogviták. Ezekben a fogyasztók a pótdíj mértékét, a figyelembe vett időszak hosszát, vagy azt kifogásolják, hogy a biztosítónak a kárt megtérítették, így a bonus-malus besorolásuk nem változik, a károkozói pótdíj miatt a biztosítási díjuk mégis jelentősen növekszik. A PBT előtti egyik lezajlott eljárásban a kérelmező például kifogásolta, hogy az alkusz által kalkulált kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási (kgfb) díjhoz képest a biztosító egy öt évvel ezelőtt kifizetett kárra hivatkozva többszörösére emelte felelősségbiztosítása díját. A kérelmező az előző biztosítási időszakban nem okozott kárt. Ezt beírta az ajánlati dokumentációba is, a biztosító azonban az előzményi káradatok lekérdezése után a kockázatviselés kezdetére visszamenőleges hatállyal mégis megemelte a kgfb díjat.

A meghirdetett díjtarifában foglalt károkozói pótdíjra vonatkozó rendelkezései alapján a biztosító ezt megtehetette. Szerinte a kérelmező tévesen adta meg az előzménykárokra vonatkozó adatokat, az ajánlaton ez alapján számolták az alacsonyabb biztosítási díjat, majd a biztosító - az előző öt évben kifizetett károkat figyelembe véve - azt jogszerűen módosította. A PBT eljárásában a biztosító és az ügyfél végül egyezséget kötött, közös megegyezéssel megszüntették a kérelemmel érintett szerződést. A megszüntetés időpontját követő időszakra befizetett biztosítási díjat a biztosító visszafizette a kérelmező részére. A fogyasztó így azután a piacon kedvezőbb díjú ajánlatot tudott keresni.

Egy másik békéltetési ügyben a kérelmező azt kifogásolta, hogy kgfb szerződése terhére a biztosító kártérítést fizetett, amit az ügyfél a biztosító felhívására 45 napon belül visszafizetett azért, hogy Bonus besorolása ne változzon hátrányosan. Ennek ellenére a következő biztosítási időszakra a biztosító jelentősen megemelte a „kötelező” díját. Ezt panaszban kifogásolta az ügyfél, mire a biztosító tájékoztatta, hogy bonusfokozatát visszaállította, azonban a káreseményre tekintettel - függetlenül a kárösszeg megtérítésétől – pótdíjat alkalmazott.

Ezt ebben az esetben is megtehetette saját díjtarifa rendelkezéseinek megfelelően a díj következő biztosítási időszakra történő kiszámításánál. A PBT eljárásában a felek – az első üggyhöz hasonlóan – viszont egyezséget kötöttek: az érintett szerződést közös megegyezéssel megszüntették, a kérelmező ez esetben is kedvezőbb díjú biztosítást kereshetett.

A példaként hozott ügyekben tehát a biztosítók a kérelmezők szerződésének díját a meghirdetett, a biztosítási időszak, illetve tartam kezdő napján alkalmazandó díjtarifájuk alapján alakították ki, amelynek szabályaitól – jogszabályi tilalom

miatt -utólag nem térhetek el. Fontos tehát, hogy kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás kötésekor a fogyasztók a biztosítójuk díjtarifájának a károkozó pótdíjra vonatkozó rendelkezéseivel is tisztában legyenek.

A károkozó pótdíj mértékében az elmúlt években jelentős eltérés volt az egyes biztosítóknál: az alaplíjra vetítve 10 %-tól akár 400 %-ig is terjedtek, a kárkifizetés szempontjából figyelembe vett időszak hossza pedig akár a 7 évet is elérheti.

Az MNB 2020-ban a biztosítóknak szóló vezetői körlevelében rögzítette, hogy nem tartja jó gyakorlatnak a károkozó pótdíj túlzott, akár az alaplíj többszörösét (két-háromszorosát) is kitevő, ezért nagy valószínűséggel a kárstatisztikától elszakadó mértékű alkalmazását. Ez ugyanis a teljes kockázatalapú díjkalkulációt felülírhatja, illetve végső soron a bonus-malus rendszer kiüresedéséhez vezethet. A károkozó pótdíj alkalmazásának jogszabályi lehetősége ugyan 2021-ben is megmaradt, a biztosítók éltek is vele, azonban a piac a károkozó pótdíjak szabályozását tekintve kiegyensúlyozottabb lett.

A kgfb szerződés megkötése előtt, illetve biztosítóváltásnál a fogyasztóknak tehát érdemes tüzetesen tanulmányozni a biztosítók kínálatát. Ezeket nemcsak a biztosítók által megállapított alaplíjak, hanem a díj meghatározásánál alkalmazható valamennyi korrekciós tényező, így a károkozó pótdíjra vonatkozó rendelkezések alapján is célszerű összehasonlítani, és így kiválasztani a legkedvezőbb ajánlatot.

„Szerkesztett formában megjelent az Origo.hu portálon 2022. január 5-én.”

CSOMORNÉ DR. LAJKÓ ILDIKÓ ERZSÉBET: **Ezekre kell nagyon odafigyelni az ATM használatakor**

A banki ATM kényelmes és gyors, de nagy bosszúság, ha nem ad ki pénzt, ám azt levonják számlánkról vagy éppen elnyeli a bankkártyát. A jegybankban működő Pénzügyi Békéltető Testülethez számos, ATM-tranzakcióval kapcsolatos jogvitával fordulnak az ügyfelek. Ezek megoldása hasznos tanulsággal szolgálhat a hasonló helyzetbe kerülőknek.

Mindennapi életünkben gyakran előfordul, hogy a bankszámlával és bankkártyával rendelkező ügyfél a bankfiókban történő (több esetben hosszabb várakozást igénylő) készpénzfelvétel helyett, egy sokkal gyorsabb, egyszerűbb módját választja a készpénzhez jutásnak: bankautomatából vesz fel összeget. Az ATM-ek használatát ösztönzi, hogy – a feltételek fennállása esetén – az ügyfelek havonta legfeljebb két alkalommal, összesen 150.000 Ft összegig díjmentesen vehetnek fel készpénzt a megjelölt bankszámlájukról, a magyarországi bankautomatákból.

A modern bankautomaták már arra is lehetőséget biztosítanak, hogy a készpénzfelvétel mellett az ügyfelek a bankszámlájukra azonnali befizetést teljesítsenek. Az ATM-ek használata tehát kényelmes és költségtakarékos módja lehet az ügyfelek készpénzkezelésének, azonban – mint bármilyen gépnél – itt is előfordulhatnak meghibásodások. Ezért érdemes tisztában lenni azzal, hogy mit tehetünk, ha az igényelt összeget nem vagy nem teljes összegben adja ki az automata, esetleg a bankkártyát is elnyeli, vagy ha a ténylegesen felvett összegtől eltérő összeget terhel a számlavezető bankunk a készpénzfelvétel után.

A Magyar Nemzeti Bank (MNB) mellett működő Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) által tárgyalt egyik ügyben a kérelmezőnek a készpénzfelvétel során az automata az egyik tízezer forintos bankjegyet helyett a bankjegycsomag fedlapját adta ki, melyet az automata 10.000 Ft-os címletként vett számításba. Az ügyfél a testület eljárásában bemutatta a nevezett fedlapot, melynek alapján megállapítást nyert, hogy az ATM-ben a 10.000 Ft-os címletű bankjegyeket tartalmazó kazetta készpénzzel való feltöltése során – emberi mulasztás miatt – a bankjegyek közé keveredett a bankjegyköteg fedlapja is, melyet az ATM a sérelmezett tranzakció során e kazettából kiadott. Erre figyelemmel a bank a vitatott összeget jóváírta a kérelmező számláján.

Egy másik ügyben a kérelmező 100 000 Ft összeget próbált felvenni az automatából, melyet az nem adott ki. Ennek ellenére a bank beterhelte az összeget a számláján. A kártyareklamációs eljárás nem vezetett sikerre, ezért az ügyfél a PBT-hez fordult. A testület eljárásában – a panaszkezelési iratok áttekintését követően – kiderült, hogy a kártyareklamációs eljárás során helytelen időpontot rögzítettek a tranzakció időpontjaként, melynek alapján egy másik ténylegesen sikeres

tranzakció adatait vizsgálták. A tényleges igazolt időpont ismeretében a bank felülvizsgálta az ügyet, s megállapította, hogy az adott készpénzfelvétel ténylegesen sikertelen volt. A bank az összeget jóváírta az ügyfél számláján.

Ezeknek az ügyeknek a fontos tanulsága, hogy a kártyareklamációs eljárás és a panasztétel során valamennyi fontos adatot meg kell adni és valamennyi bizonyítékot be kell mutatni a számlavezető hitelintézet részére, hogy a vizsgálat során megfelelően feltárható legyen az ATM-tranzakció sikeressége vagy esetleges sikertelensége. Fontos továbbá, hogy a reklamáció a lehető leghamarabb kerüljön bejelentésre. A nemzetközi kártyatársasági szabályok alapján, a számlavezető banknak csak egy bizonyos határidőn belül van lehetősége a kártyareklamációs eljárás megindítására, melynek során a banknak a lehető leghamarabb meg kell kezdeni az ügyintézését.

Az MNB 2021. szeptemberi vezetői körlevele szerint 2022. január 1-től elvárás a fizető fél pénzforgalmi szolgáltatójával szemben, hogy a jóvá nem hagyott, vagy jóváhagyott, de hibásan teljesült fizetési művelet helyesbítésére irányuló kérelem beérkezését követő egy munkanapon belül kezdje meg az ügyfél igényének elbírálásához szükséges intézkedések megtételét. Így például indítsa meg a nemzetközi kártyatársasági szabályok szerinti reklamációs eljárást. Ha azonban az ügyfél késlekedik az igényének bejelentésével, a számlavezető bankjának már nem lesz lehetősége az eljárás megindítására. Ez jelentősen megnehezíti, sok esetben lehetetlenné teszi az ügyfél igényének érvényesítését.

Előfordul, hogy egy készpénzfelvételi kísérlet során a bankkártyánkat is bevonja az ATM. Ez előfordulhat biztonsági okokból (mert az ügyfél például nem vette ki kártyáját a megfelelő idő alatt az automatából), de történhet az automata műszaki hibája miatt is. Fontos szabály, hogy az előbbi esetben a bank csak a kártya pótlásával felmerülő tényleges és közvetlenül felmerülő költséget számíthatja fel. Ha azonban a számlavezető bank saját automatája műszaki hiba miatt vonja be a kártyát, akkor annak pótlásáért nem számíthat fel semmilyen díjat, költséget.

Számos bank üzembe helyezett olyan ATM-eket, melyek a hagyományos borítékos készpénzbefizetés helyett már lehetőséget biztosítanak azonnali készpénzbefizetésre is. Ez kényelmes és gyors módja a kártyához tartozó fizetési számlára történő befizetésnek, melynek során a befizetett összeget a számlán azonnal jóváírják.

Ez esetben is figyelni kell azonban bizonyos szabályokra. Az azonnali befizetés csak forint bankjegyek befizetését teszi lehetővé. Az automata nem fogadja el a sérült, behajtott bankjegyeket, idegen papírdarabokat, ezeket visszaadja; amennyiben pedig hamisnak vélt bankjegyet érzékel, azt bevonja. A befizetés során különös figyelmet kell fordítani arra, hogy az ügyfél által az automatába helyezett bankjegyek összege és címele megegyezik-e az ATM által a jóváhagyást megelőzően megjelenített összesítőn szereplő adatokkal. Amennyiben az ügyfél a befizetés során bármilyen eltérést, problémát tapasztal, azt szintén érdemes haladéktalanul jelezni számlavezető bankjának.

Sikertelen készpénzfelvételt követően tehát az ügyfélnek érdemes haladéktalanul jelezni a problémát a bankkártyáját kibocsátó (számlavezető) bankjánál és bankkártyareklamációs eljárást kezdeményezni. Ez történhet írásban, rögzített telefonvonalon vagy bankfiókban személyes bejelentéssel.

Ha a kifogásolt tranzakcióval érintett ATM-et nem az ügyfél számlavezető (kártyakibocsátó) bankja működteti, hanem egy másik pénzügyi szolgáltató, akkor ebben az esetben is a számlavezető bankjánál kell megindítani a kártyareklamációs eljárást. A nemzetközi kártyatársasági szabályok értelmében a kártyakibocsátó bank – az erre rendelkezésre álló határidőn belül – keresi meg az ügyfél kártyareklamációs kérelme alapján az ATM-et üzemeltető bankot. A kártyareklamációs adatlapra a kifogásolt tranzakcióval kapcsolatosan minden lényeges adatot, körülményt (így különösen az érintett ATM helyét, üzemeltetőjét, a kifogásolt tranzakció pontos időpontját, összegét) célszerű rögzíteni.

Ha a kártyareklamációs eljárás során elutasítják a kérelmét, az ügyfélnek célszerű emiatt panaszt tennie számlavezető bankjánál. Fontos, hogy igazolható legyen a panasz előterjesztése, tehát azt érdemes például tértivevényes vagy ajánlott küldeményként postára adni, rögzített telefonvonalon vagy személyesen bankfiókban előadni (s e két utóbbi esetben elvárásként jelezni kell, hogy – a jogszabályi előírásoknak megfelelően - a panasz felvételéről jegyzőkönyv is készüljön).

Előfordul azonban, hogy a bank a panaszt is elutasítja. Ez esetben az ügyfél a panasz elutasítását követően (vagy ha a benyújtástól számított 30 napon belül nem kap arra választ) PBT-hez fordulhat kérelemmel sérelme orvoslására, illetve adott

esetben az általa elszenvedett anyagi kár megtérítésére. A testület előtt (amelynek eljárása ingyenes) a bank bevonásával tisztázhatók a vitás ügy körülményei.

„Szerkesztett formában megjelent a Pénzcentrum.hu portálon 2022. január 10-én.”

DR. KÁNTÁS-BARCSAI KATALIN, DR. SEBESTYÉN ÁDÁM: Kinek éri meg az egészségpénztári tagság?

Mai világunkban az egészségügy területén is kulcsfogalommá vált az öngondoskodás. A hosszú szakellátási várólisták, a magánegészségügyi ellátások jelentős költsége miatt érdemes előre tervezni. Bármikor szükség lehet egy baleset miatti sürgős orvosi kezelésre, fogászati ellátásra vagy nagy összegű gyógyszervásárlásra. Ebben nyújthat segítséget az egészségpénztári megtakarítás, amelyet az állam adó-visszatérítéssel támogat. Az öngondoskodásnak ez a formája tehát egy jó választás lehet ezekben a helyzetekben. Lássuk tehát, hogy milyen előnyöket nyújtanak a pénztárak és mire érdemes figyelni!

Az 1990-es években létrejött egészségpénztári rendszer az egészségmegőrzéssel és a betegségekkel kapcsolatos egészségügyi kiadások megfizetésében segít a pénztárba önkéntes alapon tagként belépő személyeknek, illetve azok közeli hozzátartozóinak. A pénztár tehát a társadalombiztosítás által nem, vagy csak részben támogatott kiegészítő egészségügyi és egészségvédelmi szolgáltatásokra fedezetet nyújtó megtakarítási forma, amely lehetővé teszi, hogy idejében fel tudjunk készülni egy váratlan egészségügyi kiadásra, vagy az egészségmegőrzés érdekében igénybe vett szolgáltatásokat finanszírozhatjuk általa. A megfelelő pénztár kiválasztásában és az egészségügyi szolgáltatások elszámolása során azonban mindig körültekintően járjunk el.

Mire használható?

Egészségpénztárnál vezetett egyéni egészség számlára adómentesen számolhatók el bizonyos egészségmegőrzést szolgáló termékek és szolgáltatások. Ebbe a körbe tartoznak például a gyógyszerek, gyógyászati segédeszközök, szemüveg vagy kontaktlencse megvásárlása, illetve különböző egészségügyi ellátások, orvosi szolgáltatások, kezelések, szűrővizsgálatok igénybevétele. Más termékek és szolgáltatások azonban adókötelesek lehetnek, ami azt jelenti, hogy az egészségpénztári számláról kifizethetők, azonban azok összege után személyi jövedelemadót kell fizetni. Ilyenek lehetnek a gyógyteák, természetgyógyászati termékek, fog- és szájjápolási termékek, valamint a sporteszközök.

Gyakran az egyes termékekkel, szolgáltatásokkal kapcsolatban első látásra nehéz eldönteni, hogy az melyik termék- vagy szolgáltatáskategóriába tartozik, elszámolható-e vagy sem. A sportruházat vagy egyes veszélyesebb sportok eszközei például nem számolhatók el a sporteszközként. Bizonyos egészségügyi szolgáltatások pedig csak az adott pénztárral vagy a Nemzeti Egészségbiztosítási Alappal szerződésben álló szolgáltatónál, illetve csak orvosi javaslatra vehetők igénybe.

Emiatt egy adott egészségügyi szolgáltatás igénybevétele vagy termék megvásárlása előtt feltétlenül érdemes annak elszámolhatóságáról tájékozódni az egészségpénztár honlapján vagy ügyfélszolgálatán. Ennek hiányában könnyen előfordulhat, hogy a terméket vagy szolgáltatást nem tudjuk egészségpénztári kártyával kifizetni vagy az egészségpénztárnál az adott szolgáltatás számláját utólag nem lehet elszámolni.

2016 óta az egészségpénztáraknak lehetőségük van arra, hogy alapszabálmódosítás útján felvegyék az önszegélyező pénztári szolgáltatásokat. Ha valaki önkéntes kölcsönös pénztárba történő belépését, vagy másikba történő átlépését fontolgatja, érdemes figyelnie arra, hogy az egészség- és önszegélyező pénztári elnevezéssel bíró önkéntes kölcsönös biztosító pénztárak szélesebb körű szolgáltatásokat nyújthatnak a tagjaik részére. Az önszegélyező pénztári szolgáltatások közül kiemelendők a gyermek születéséhez kapcsolódó ellátások, a munkanélküliségi ellátások, betegséghez kapcsolódó segélyek, óvodai és iskolai tanévkezdési, beiskolázási támogatások, valamint a közüzemi díjak, lakáscélú jelzáloghitel törlesztésének támogatása.

Több egészségpénztár havi pár száz forint biztosítási díjért – alapszintű biztosítási védelmet biztosító – szolgáltatást finanszírozó kiegészítő egészségbiztosítást is nyújt a tagjainak. A biztosítottá válás történhet automatikusan, nyilatkozat

megtétele nélkül vagy külön csatlakozási nyilatkozattal. Az egészségbiztosítási szolgáltatás alapján a pénztárral szerződött biztosító az egyéni számláról levont havi biztosítási díj ellenében részben vagy teljesen megfizeti a biztosított helyett a biztosítási feltételekben meghatározott egészségügyi ellátás költségét. Ez esetben tehát nem a tagi számla terhére, a saját megtakarításunkból történik az egészségügyi szolgáltatással felmerülő költség megfizetése, hanem ezt a jelentős költséget a biztosító viseli.

Az egyes önszegélyezési szolgáltatásokról és a kiegészítő egészségbiztosításokról érdemes a pénztárnál részletesen tájékozódni, mivel ezek a meghatározott feltételek mellett nagy segítséget jelenthetnek a nehéz élethelyzetekben. Továbbá lehetőség van arra, hogy a tag kedvezményezettként megjelöljük közeli hozzátartozóinkat (például házastárs, gyermek vagy szülő), így az ő egészségügyi kiadásai is elszámolhatók az egyéni számlára.

Fontos szabály, hogy az egészségpénztári megtakarítás örökölhető, illetve – a bankszámlákhoz hasonlóan – haláleseti kedvezményezett is megjelölhető. Amennyiben az utóbbi mellett döntünk, úgy a pénztártag halála esetén az ő részére kell kifizetni az egyéni számlán lévő összeget. Ilyen kedvezményezett hiányában pedig a törvényes örökösök részére kell teljesíteni a kifizetést, melyhez jogerős hagyatékátadó végzés benyújtása szükséges.

Előnyök és költségek

Az egészségpénztári tagságot jelenleg leginkább az adó-visszatérítési lehetőség teszi vonzóvá. A pénztártag által befizetett tagdíj és eseti befizetés összege, valamint a – például cafetéria keretében nyújtott – munkáltatói hozzájárulás után jelenleg 20 százalékos, de legfeljebb évi 150 ezer forintos adó-visszatérítés igényelhető, melyet az önkéntes nyugdíjpénztári befizetésekkel együttesen kell számítani. Amennyiben az egészségpénztári számlán van olyan összeg, amelyet előreláthatólag 2 évig nem költünk el, lehetőségünk van azt lekötöni. Ezután a lekötés évében további adó-visszatérítés igényelhető, amelynek mértéke jelenleg 10 százalék.

Az orvosi javaslatra, az egészségpénztári számlán keresztül igénybe vett prevenciószűrővizsgálatok ellenértékének szintén további 10 százalékát lehet visszaigényelni a személyi jövedelemadóból. Mivel az adó-visszatérítés pénztári számlán jóváírt összege szintén szolgáltatásokra költhető, ezért az egészségügyi kiadásokból jelentős összeget lehet így megtakarítani. Tekintettel arra, hogy az adójogszabályok változhatnak, az aktuális adószabályokról feltétlenül ajánlott körültekintően tájékozódni!

Az egyéni számlán összegyűjtött megtakarításunkat a pénztár egy előre meghatározott összetételű, jellemzően alacsony kockázatú befektetési portfólióban helyezi el. Ennek hozama szintén a számlánkat gyarapítja.

Fontos azonban tudni, hogy az egészségpénztári tagság költségekkel is jár. A belépéskor egy egyszeri belépési díjat kell fizetni, majd ezt követően havi rendszerességgel tagdíjat. Ennek összege pénztáranként eltérő lehet. A rendszeres tagdíj (alaptagdíj) mértékét a pénztárak – többnyire sávós rendszerben – az alapján határozzák meg, hogy mekkora tagdíjat fizetünk be. Az alaptagdíj aránya általában annál alacsonyabb, minél magasabb tagdíjat fizetünk. Emellett amivel még számolnunk kell, az a kártyadíj, mely azonban nem folyamatos költség, csak a kártya lejáratakor vagy annak cseréjekor, pótlásakor merül fel. Bár nem látható költségként jelentkezik, azonban a befektetések portfóliókezelési díja is csökkenti a hozamszintet, így a számlánkon jóváírandó hozam mértékét is.

A pénztár kiválasztását megelőzően tehát érdemes tájékozódni az egyes pénztárak által alkalmazott költségek mértékéről, a pénztárral szerződött szolgáltatók és a pénztár által nyújtott szolgáltatások köréről. Elsősorban át kell gondolni, hogy mire szeretnénk felhasználni a számlán összegyűlt pénzt, milyen mértékű megtakarítási összeget szánunk az egészségmegőrzésre.

Ha később meggondoljuk magunkat - mert például nem vagyunk elégedettek jelenlegi egészségpénztárunkkal vagy kedvezőbb lehetőséget találtunk - bármikor átléphetünk egy másik pénztárba, ahová az egyéni számlán lévő megtakarításunkat is átvihetjük. Lehetőségünk van továbbá bármikor megszüntetni tagságunkat, mely esetben a pénztár elszámolást követően kifizeti az egyéni számla egyenlegét. Fontos azonban tudni, hogy a tagsági viszony megszüntetése, illetve a pénztárváltás után a pénztár díjat számíthat fel, melyet az egyéni számla összegéből von le.

Kinek éri meg egészségpénztárba belépni?

Az egészségpénztári tagság kifejezetten kedvező megtakarítási lehetőség lehet azoknak, akik saját maguk vagy közeli hozzátartozójuk számára rendszeresen nagy összeget költenek gyógyszerekre, gyógyászati segédeszközökre vagy egészségügyi szolgáltatásokat vesznek igénybe. Fontos szempont továbbá a rendszeres jövedelem, mivel a pénztári tagság számszerűsíthető előnye az adó-visszatérítésen keresztül érhető el.

Azoknak a szerencséseknak, akik egyelőre nem rendelkeznek egészségügyi problémákkal, szintén érdemes lehet azonban megtakarítási jelleggel felkészülni azokra az élethelyzetekre, amikor egy baleset vagy betegség miatt váratlanul megnőnek az egészségügyi kiadásai. A tagság elősegítheti még a súlyosabb betegségek megelőzését vagy korai felismerését szolgáló szűrővizsgálatokra az anyagi fedezet megteremtését. Egy családon belül az egészségtudatosság és az ezzel kapcsolatos öngondoskodás ugyanolyan fontos, mint az anyagi jólét megteremtése, mivel az egészség mindig jó befektetés.

„Szerkesztett formában megjelent a *Origo.hu* portálon 2022. február 2-án.”

DR. KOVÁCS ERIKA: Egy évtized, ötvennégyezer ügy: jubilál a pénzügyi békéltetés

Hová fordulhatnak azok a pénzügyi fogyasztók, akik egy bankkal, biztosítóval, tőkepiaci vagy pénztári intézménnyel kapcsolatos jogvitájukat peren kívül, ingyen és gyorsan szeretnék rendezni? Egy évtizede egyértelmű a válasz: a Pénzügyi Békéltető Testülethez. Tíz év, közel ötvennégyezer ügy. Mi történt pontosan ennyi idő alatt?

2021. július 1-én ünnepelte a pénzügyi békéltetés fennállásának 10. évfordulóját. A tíz év termése többek között 53 858 ügy, 28 890 meghallgatás, közel 25 ezer eljárás, 9 ezer egyezség és 82 munkatárs, folyamatos informatikai fejlesztések, az eljárások gyorsítása, kisebb papírigény, pontos nyilvántartások és statisztikák. 2021. január 1-től a pénzügyi szolgáltatókkal teljes mértékben elektronikus kommunikáció, 2022. január 3-tól a pénzügyi fogyasztók számára elektronikus úton történő eljárásindítás. Röviden és tömören ebben összegezhető a tíz év munkája és eredménye.

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

A pénzügyi békéltetés életre hívásának gondolata annak érdekében fogalmazódott meg, hogy a pénzügyi szolgáltatók ügyfelekkel való együttműködése kikényszeríthető legyen, hogy szakmailag jól felkészült, tapasztalt, a pénzügyekben jártas jogászok és közgazdászok működjenek közre a pénzügyi tárgyú jogvitákban, egyszerűen, gyorsan és költségkímélő módon. Az ilyen eljárások jellemzője, hogy gyorsak és ingyenesek. Olyan fórum áll rendelkezésre, ahol a felek szabad belátásuk szerint – egy kis segítséggel – egyezséget köthetnek és ezáltal a bírósági utat elkerülve a bírósági szervezetrendszer is tehermentesíthik.

Amikor a pénzügyi jogviták megoldása is még az általános békéltetés rendszerében zajlott 2010-ben, összesen 880 kérelmező vette igénybe ezt a lehetőséget. 2011-ben a Testület működésének első féléve alatt már 1196 fogyasztói kérelem érkezett és még ebben az évben 857 ügy le is zárult, hét eljáró tanács munkájának eredményeképpen. Ezen belül 696 ügy folyt bankokkal és pénzügyi vállalkozásokkal szemben. A bankokhoz kötődő ügyek 80 százaléka hitel- és pénzkölcsön nyújtása tárgyában indult áruvásárlási kölcsönrel, folyószámlahitel tartozásokkal, személyi kölcsönökkel és hitelkártya tartozásokkal volt kapcsolatos. A pénzügyi vállalkozásokkal szembeni igények gépjárműkölcsönökre és pénzügyi lízing szolgáltatásokra vonatkoztak.

Az előterjesztett igények alapján a fogyasztók leggyakrabban felmondott hitelek kapcsán a hiteltartozás-könnyítést kérték, vitatták a felmondott hiteltartozás jogszerűségét, illetve folyósítási jutalék felszámítását a gépjárműhitellel kapcsolatos

értékesítéseket. Emellett sokszor hátralék miatti szerződésmódosítást, futamidő hosszabbítást, valamint a jelzálogbejegyzés törlését kérték. Az első féléves működés eredménye 214 egyezség, 39 ajánlás és 10 kötelezés lett 203 meghallgatással lefolytatott eljárásban.

2012, a pénzügyi békéltetés első teljes éve részben új tartalmú kérelmeket hozott. Jelentősen megnőtt az ügyek száma, mely tendencia a következő években is folytatódott egészen az úgynevezett „fair banki” szabályok meghozataláig, s azok gyakorlati érvényesüléséig. Minden évnek volt valamilyen „slágertémája”. 2012-ben az igények a Nemzeti Eszközkezelő Zrt.-hez történő felvételre és az állami kamattámogatások kérésére, az alkalmazott árfolyamok vitatására, árfolyamrögzítésre vonatkozó igényekre, az árfolyamgát-szabály alkalmazására, a deviza alapú hitel- és kölcsönszerződések lezárására vagy forintosítás kérésére vonatkoztak. Pénzügyi békéltetési ügyekben egyes szolgáltatókkal szemben a PSZÁF 6,3 millió forint összegű bírságot is kiszabott az együttműködési kötelezettség valamilyen megszegése miatt. Ebben az időben ugyanis még hagyott kívánnivalót maga után egyes szolgáltatók hozzáállása az új renchez.

2013-ban a legtöbb ügy hitel- és pénzkölcsön, valamint a pénzügyi lízing és a gépjárműfinanszírozás pénzügyi szolgáltatással volt kapcsolatos. Új igényként jelent meg az árfolyamrés tisztességtelenségére és a semmisségre való hivatkozás a szerződések érvényességének vitatása körében, valamint különböző adósságrendezési igények a vélt vagy valós többletfizetések okán.

2013. szeptember végén megszűnt a PSZÁF, s az általa korábban ellátott feladatokat a Magyar Nemzeti Bank (MNB) vette át 2013. október 1-jén. A Testület számára ez a szervezeti változás ugyan a működést érdemben nem befolyásolta, mégis jelentős volt, hiszen azóta az MNB szervezeti keretei között, azon belül önálló és független belső szervezetként működik a jegybankról szóló 2013. évi törvény szabályainak megfelelően. Működési feltételeinek biztosításáról és finanszírozásáról az MNB Magyar Nemzeti Bank gondoskodik, így vállalva, hogy ezáltal is elősegíti a pénzügyi közvetítőrendszer hatékony működését, a vitás kérdések gyors, ingyenes és mindenki számára a lehetőségek szerinti legmegnyugtatóbb megoldását.

A következő két év nagy kihívást jelentett a Testület életében: a 4181 új ügy mellett 2014-ben készült fel arra, ami 2015 folyamán azután komoly feladat elé állította. A fogyasztóknak korábban nyújtott forint és deviza alapú hitelek tekintetében a 2014. második felében hatályba lépett jogszabályok alapján ugyanis a Testület lett a törvényi elszámolás és forintosítás eredményeképpen előálló jogviták jogorvoslatának elsődleges fóruma.

A működés első négy évében érkezett 12 921 fogyasztói kérelemhez képest 2015-ben az új ügyek száma 20 353 volt. Új szabályok születtek, melyek új munkaszervezést, jelentős szervezeti változtatást, a korábbinál eltérő munkamódszert, nagyobb létszámot, informatikai és fizikai infrastruktúra fejlesztést, nem utolsósorban pedig komoly szakmai felkészülést igényeltek. A Testület jellege és szerepe nagy mértékben megváltozott, megtörtént az újjászervezés, elkészült és használatba került egy új ügynyilvántartó rendszer, melyben minden ügy és minden irat elektronikusan tárolható és kereshető.

Az új szerep és a nagy feladat szükségessé tette, hogy a Testület általános működését szabályozó MNB törvénybeli szabályok is módosuljanak, azt eredményezve, hogy az ügyek a korábbinál gyorsabban és nagyobb mennyiségben (az eddigi háromtagú tanácsban történő tárgyalás mellett egy tag és egy jegyzőkönyvvezető által) is intézhetők legyenek. Ettől az évtől kezdődően a Testület már úgynevezett méltányossági ügyekkel is foglalkozott. Lehetőségeihez képest rendelkezésre kívánt állni ugyanis az önhibájukon kívül kötelezettségeiket teljesíteni nem tudó pénzügyi fogyasztóknak is, segítve őket abban, hogy ügyükben a pénzügyi szolgáltatók megfontolhassák, tudnak-e, akarnak-e méltányossági szempontú döntést hozni.

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

2017. január 1-től az MNB törvény bevezette a kötelező jogszabályi alávetés intézményét, mely a békéltetés területén eddig egyedülálló. A törvény vonatkozó rendelkezése kötelezően előírja a Testület számára, hogy kötelezést tartalmazó döntést hozzon, ha nincs a felek között egyezség, a pénzügyi szolgáltató nem tett alávetést, szolgáltatói jogsértés és/vagy szerződésszegés egyértelműen azonosítható és a fogyasztó igénye az egymillió forintos összeghatárt nem haladja meg.

E szabály azt a célt szolgálja, hogy erősödjön a pénzügyi szolgáltatók megegyezési hajlandósága és ha jogsértést vagy szerződésszegést követtek el, akkor önkéntesen egyezzenek meg ügyfelükkel.

A Testület előtt folyó eljárásokban az általa jóváhagyott, illetve az eljáráson kívül megkötött egyezségek száma folyamatosan nő, ajánlásainak és kötelezéseinek száma folyamatosan csökken, miközben bírság kiszabására 2013. óta egyetlen esetben sem került sor. A szolgáltatók megegyezésre vonatkozó hajlandósága és képessége növekszik, amit bizonyít, hogy az ügyek mintegy 40 százalékában születik a kérelmezők szempontjából pozitív eredmény. A vitatott ügyekben a fogyasztók a vonatkozó szabályokat egyre jobban ismerik.

Eredményre vezetett az MNB azon törekvése is, hogy a pénzügyi szolgáltatókat abba az irányba terelje, hogy azok jobban törődjenek ügyfeleik igényeivel, jobban megismertessék velük az általuk igénybe venni kívánt szolgáltatásokra vonatkozó szabályokat és segítsék őket a szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszaik megoldásában is. A pénzügyi fogyasztók tudatosabbak lettek, fokozottabban odafigyelnek arra, hogy mely pénzügyi termék milyen tulajdonsággal bír, jobban értik ezek jellemzőit, működését, illetve konkrétan meg tudják fogalmazni igényeiket, emellett egyre jobb minőségben készítik el kérelmeiket.

A fogyasztók, főképp a fiatalok számára pénzügyi ismeretek terjesztésével a Testület is rendelkezésre áll. Egyrészt azzal, hogy minden olyan ügyben, melyben megszüntető határozat készül, az eljáró tag elmagyarázza az adott pénzügyi szolgáltatás jellemzőit, felhívja a figyelmet a tudnivalókra és hasznos információval segíti a fogyasztókat. Másrészt támogatja a fiatalok pénzügyi ismeretszerzését is korábban pénzügyi esetversenyek szervezésével és szakmai támogatásával, pályázatok kiírásával és díjazásával, szakmai gyakorlati lehetőségek biztosításával duális képzésben és azon kívül is. A 2021/2022. tanévben már harmadik éve biztosítja a Pénzügyi Jogi Akadémia előadássorozat szakmai programját a Budapest Institute of Banking szervezésében. Ezen eddig közel négyszáz fiatal – részben egyetemista, részben gyakorló és már végzett jogász és közgazdász – kapott a pénzügyek világáról naprakész és a gyakorlatban is használható ismereteket.

A Testület négy alkalommal – 2016-2019 között – szervezett éves országos konferenciát alternatív vitarendezés tárgyában, amelyeken minden évben más téma köré felépítve, az Országos Bírósági Hivatallal közösen és a Wolters Kluwer Hungary Kft. támogatásával próbálta a szakmabelieket összefogni és az alternatív vitarendezésen belül az egyes szakterületeken felmerült aktualitásokat bemutatni. A konferenciasorozat sajnos a pandémia helyzet miatt megszakadt, de hamarosan folytatódhat.

Az elmúlt évtized szép eredményeket és sikereket hozott, mely a Testület kötelékében dolgozó kollégák és a támogató területek munkatársai szakmai munkájának köszönhető. A közel 54 ezer ügyet összesen 82 kolléga közreműködésével sikerült eredményre vinni a 10 év alatt a közel 29 ezer meghallgatással megtartott, illetve közel 25 ezer írásbeli eljárásban. A legnagyobb eredményt a megkötött 9 ezer egyezség jelentette.

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

„Szerkesztett formában megjelent a Tőzsdefórum portálon 2022. március 8-án.”

DR. SZABÓ ILDIKÓ KATALIN: Pénzügyi békéltetés elektronikusan

A változó fogyasztói szokások és járvány okozta helyzet az élet minden területén előtérbe hozta a személyes jelenlét nélküli ügyintézési módokat. A Pénzügyi Békéltető Testületnél idén januártól vált elérhetővé az ügyfélkapu segítségével történő online ügyintézés. Az alkalmazás – amelynek kialakításához törvénymódosítás is kellett – segíti a kérelmek pontos, teljeskörű tartalommal történő beadását. A digitális világban kevésbé jártasak természetesen továbbra intézhetik papír alapon békéltetési ügyeiket.

Az MNB keretein belül működő Pénzügyi Békéltető Testületnek (PBT) 2021. január óta van lehetősége az elektronikus ügyintézésre a pénzügyi szolgáltatókkal. A jogszabályi akadályok megszűnése után megindult a fogyasztók igényeire igazodó alkalmazás fejlesztése is, ennek következtében 2022 januárjától már a kérelmező ügyfelek számára is elérhető (a korábbiakban már használt elektronikus csatorna mellett) a fogyasztóbarát PBT online alkalmazás.

A fogyasztók az alkalmazással az eddig elérhető elektronikus ügyintézésnél egyszerűbben, a [PBT](#) honlapjáról közvetlenül, külön program telepítése nélkül tudják eljuttatni beadványaikat.

A szolgáltatás igénybevételéhez, ahogy a korábbi elektronikus ügyintézéshez is, ügyfélkapus azonosítás szükséges. Az azonosítás után az ügyfél indíthat új eljárást, vagy a már folyamatban lévő ügyében is eljárhat. Új kérelem a szolgáltatóval szembeni fogyasztói jogvita miatt indítható, illetve méltányossági kérelmet adhat be és határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén is itt kérheti az ügyfél a PBT eljárását.

A PBT eljárásaiban – a méltányossági ügyek kivételével – úgynevezett formakényszer van, vagyis egyes nyomtatványok használata kötelező. Az űrlap kitöltésével a nyomtatvány minden kérdésére választ ad az ügyfél. A kitöltést tájékoztatóval és több hasznos funkcióval segíti a rendszer, mint például az érintett szolgáltató teljes cégnevének kitöltése felugró ablakból, a szolgáltató székhelyének automatikus kitöltése vagy figyelmeztető ablakok megjelenése, ha a program elírást, hiányosságot észlel.

Az alkalmazás jelzi azt is, hogy milyen típusú okiratok becsatolására van szükség. Így lehetőség szerint minden jogszabály szerint szükséges adat és melléklet már a kérelem benyújtásával a PBT rendelkezésére állhat az eljárás megindításához. Kényelmi funkciókat is biztosít az alkalmazás: ilyen például, ha az ügyfél az űrlap kitöltését félbehagyja és elmenti a tervezetet, a rendszer 60 napig tárolja azt, így később a már kitöltött adatokat nem szükséges újból megadni. Az ügyfél az alkalmazásban megtekintheti azon beadványait is, amelyeket korábban nyújtott be a PBT-hez.

Az alkalmazás működése óta eltelt bő 2 hónap tapasztalata azt mutatja, hogy az ügyfelek körében ismert és népszerű lett a PBT online alkalmazása. Számos esetben választják a PBT-vel való kapcsolattartásra mind az új eljárások kezdeményezése, mind a folyamatban lévő ügyek esetében. Idén január óta a PBT online ügyintézési felületén beérkezett beadványok 53 százaléka új kérelem volt, míg a többi űrlap a folyamatban lévő ügyekben érkezett.

Néhány dologra azonban érdemes figyelni, ha az elektronikus ügyintézési módot választja az ügyfél. Fontos például, hogy elektronikusan benyújtott beadványoknál a PBT az ügyfélkapus tárhelyre kézbesíti az iratokat. Az elektronikus kapcsolattartás tehát azoknak javasolt, akik a megadott e-mail címükre érkező leveleket folyamatosan figyelik, életvitelszerűen használják és a tárhelyükre érkezett leveleket letöltik. Ha ezt az ügyfél elmulasztja, ahogy előfordulhat (a postai kézbesítés esetén át nem vett iratokhoz hasonlóan), hogy a PBT hiába kézbesíti a levelet az ügyfél tárhelyére, letöltés nélkül annak tartalmáról ő nem, vagy csak későn fog értesülni. A jogszabály szerint az ügyfélkapu tárhelyére érkezett, ám 30 napon belül le nem töltött iratok törlődnek.

Sok olyan fogyasztó is van, akik a hagyományos papír alapú ügyintézészt részesítik előnyben, ilyen ügyintézési módban mozognak biztonságosabban. A PBT az ő érdekeiket is ugyanúgy figyelembe veszi, ahogy az elektronikus eljárást előnyben részesítő ügyfélkörét, így a papír alapú postai úton történő kommunikáció továbbra is ugyanúgy biztosított az eljárásokban, ahogy korábban. A kérelmezők beadványaikat eljuttathatják a PBT-hez postai úton vagy személyesen is leadhatják az [MNB budapesti ügyfélszolgálatán](#) vagy bármelyik kormányablakban. A PBT a papír alapon indított ügyekben továbbra is postai kézbesítéssel küldi meg leveleit az ügyfeleknek.

Mind a papír alapon benyújtott, mind az elektronikus csatornán érkezett kérelmek esetében a gyors ügyintézés érdekében a legfontosabb, hogy a kérelem teljeskörű legyen, tartalmazza mindazokat a nyilatkozatokat és melléleteket, amelyek alapján a kérelem befogadható. A PBT bővülő ügyintézési csatornáin továbbra is várja az fogyasztókat, akiknek szakszerű segítséget nyújt pénzügyi jogvitáinak rendezésében.

„Szerkesztett formában megjelent az Infostart.hu portálon 2022. április 6-án.”

DR. RÓZSAVÖLGYI ORSOLYA: Pénzügyi bakancslista bosszúságok ellen

Listát írunk, ha bevásárolni megyünk, nyaralásra indulunk vagy éppen partit szervezünk Az MNB-ben működő Pénzügyi Békéltető Testület előtti ügyek azt mutatják: szükségünk volna egy pénzügyi „bakancslistára” is. Például arról is, hogy ne felejtsük el bankunknak jelezni lakcímváltozásunkat, szüntessük meg a már nem használt bankszámlát vagy éppen figyeljünk oda lakástakarék-megtakarítás időbeni befizetésére az állami támogatás miatt. Sokszor a felelősségünk-ből erednek a jogviták pénzügyi szolgáltatókkal, amiket kis odafigyeléssel elkerülhetnénk.

Számos jogvita származik a lakcím- vagy levelezési címváltozás bejelentésének elmulasztásából. A pénzügyi tárgyú szerződések, legyen szó kölcsönszerződésről, bankszámla-szerződésről, vagy például lakás-előtakarékossági szerződésről, az ügyfél kötelezettségeként írják elő a lakcímváltozás bejelentését. Az új lakcím-kártya birtokában tehát a fogyasztó első útjainak egyike a pénzügyi szolgáltatójához (bank, egészségpénztár, nyugdíjpénztár stb.) kell, hogy vezessen és be kell jelenteni az új lakcímet, méghozzá minden egyes szolgáltatónak külön-külön.

Tegyük fel, hogy az ügyfél ugyanabban a bankfiókban tudja elintézni nemcsak a kölcsönszerződéssel, és a bankszámlájával kapcsolatos ügyét, hanem lehetősége van például a lakás-előtakarékossági szerződésével, vagy az egészségpénztári tagsággal kapcsolatos ügyei intézésére is. A Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) előtti eljárásokban gyakran hangzik el a kérelmezők részéről, hogy *„de hát én a banknak bejelentettem a lakcímváltozást, miért nem jelezték ezt az összes szerződésemnél.”*

Hiába jelenti be a fogyasztó a banknak a címváltozást, arról az egészség- vagy nyugdíjpénztár nem fog értesülni Ilyenkor akár egyszerre 2-3 bejelentő nyomtatvány kitöltése is szükséges lehet, attól függően, hogy hány pénzügyi szolgáltatóval áll az ügyfél szerződéses kapcsolatban. A bejelentést az ügyfélnek kell megtenni, így amennyiben több szerződéssel rendelkezik, akkor arra neki kell külön felhívnia az adott banki ügyintéző figyelmét. A bejelentési nyomtatványok érkezett példányát mindig kérjük el és őrizzük meg! Ezzel tudjuk ugyanis a későbbiekben jogvita esetén bizonyítani, hogy a lakcímváltozást bejelentettük.

Szintén fontos rendszeresen áttekinteni a bankszámlánkról készült kivonatokat, s átgondolni, hogy valóban szükségünk van-e a számlára. Sok ügyfél bankszámlatartozása kapcsán úgy érvel a PBT előtt, hogy *„nem is használtam a számlát, miért számoltak fel számlavezetési díjat”.*

A számlavezetési díjat azonban a bankok alapvetően nem az alapján számítják fel, hogy van-e azon forgalom. Többször fordultak a pénzügyi békéltetőkhöz olyanok, akik nem használták bankszámlájukat, de elmulasztották megszüntetni, s így az évek során tetemes számlavezetési díjtartozást halmoztak fel.

Akadnak, akik emellett felejtik el bejelenteni címváltozásukat, így őket még bankjuk sem éri el. Ilyenkor – mivel a számlakivonatokat a régi címre érkeztek – akár évek is eltelhetnek, mire az ügyfél tudomást szerez elfelejtett bankszámlatartozásáról.

Ha pedig a bankszámla megszüntetése mellett döntünk, fontos az ezzel kapcsolatos iratok megőrzése, hogy a későbbiekben bizonyítani tudjuk azt. Előfordultak ugyanis olyan ügyek a PBT előtt, ahol a kérelmezők, bár állításuk szerint megszüntették a számlát, ezt nem tudták igazolni.

Ilyen viták esetén az ügyfélnek kell bizonyítania a számla megszüntetését (a felmondás benyújtását), amennyiben ezt nem tudták megtenni, akkor nem lehet a javukra ítélni. Nagyon fontos tehát, hogy rendszeresen nyomon kövessük számlánk, számláink alakulását, és megtegyük a szükséges intézkedéseket. Azon egyéb banki számlák helyzetének rendezése is

fontos, amelyeket kölcsönszerződéshez (pl. jelzálogkölcsönhöz) nyitottak. A kölcsönszerződés megszűnésével ezek nem „járnak le”, így megszüntetésükről külön intézkedni kell.

A lakás-előtakarékossági szerződéseknél az állami támogatással növelt megtakarítás lakáscélú felhasználásának határidőben történő igazolására kell nagyon figyelni. A jogszabály konkrét határidőket állapít meg attól függően, hogy lakásvásárlás, építés, felújítás, vagy lakáscélú kölcsön előtörlesztése a felhasználás tárgya. Nem elegendő tehát, ha az ügyfél határidőben felhasználja az állami támogatással növelt megtakarítását.

Ha az igazolás elmarad, a lakás-takarékpénztár felszólító levelet küld a fogyasztónak, majd ennek eredménytelensége esetén, polgári peres vagy nemperes eljárást (fizetési meghagyásos eljárást) kezdeményez az állami támogatás és kamatai iránt. Több ilyen, a PBT előtti ügyben az igazolás elmulasztása mellett növelte a problémát, hogy ezen ügyfelek sem jelentették be az időközben megváltozott lakcímet a lakástakaréknak. Utóbbi így az ügyfél régi címére küldte felszólító leveleit, amiket a fogyasztó nem kapott meg.

Ezen ügyekben jellemzően már akkor fordultak a fogyasztók a békéltetőkhöz, amikor a lakástakarék-pénztár már átadta az ügyet a NAV-nak, az állami támogatás adók módjára történő behajtására. Az ezt megelőző jogerős fizetési meghagyások miatt a PBT az érintett ügyfelek beadványait csak méltányossági kérelemként tudta kezelni és egyezség hiányában megszüntette az eljárásokat.

Szintén fontos a lakás-előtakarékossági befizetések megfelelő teljesítése. Amennyiben ez csoportos beszedéssel történik, célszerű leellenőrizni, hogy az ténylegesen megtörtént-e. A PBT eljárásokban az ügyfelek többször sérelmezték, hogy a beszédések elmaradtak, így állami támogatástól estek el. Az eljárás során kiderült, hogy a beszédés elmaradásának az oka, vagy a nem megfelelően kitöltött felhatalmazás, vagy a kérelmező számláján tapasztalható fedezethiány volt.

Ha a fogyasztó azt tapasztalja, hogy elmaradt a beszédés, mielőbb vegye fel a kapcsolatot a lakástakarékkal és számlavezető bankjával a helyzet rendezésére.

Ha eseti utalással történik a megtakarítások elhelyezése, akkor fokozottan kell figyelni az utalás időpontjára is. A maximális állami támogatás elérése érdekében ugyanis nem szabad sem túl korán, sem túl későn elhelyezni a megtakarításokat, és figyelni kell arra is, hogy a megtakarítási év és a naptári év nem feltétlenül esik egybe. Például, ha a megtakarítási év április 1-től a következő év március 31-ig tart, akkor hiába helyezi el az ügyfél április 1-jén, majd ezt követően a következő év március 31-én is a teljes éves megtakarítást, mivel a befizetések ugyanarra a megtakarítási évre esnek, állami támogatás csak egyszer jár.

Az is gyakori probléma, hogy a fogyasztók az elmaradt megtakarításokat a megtakarítási év második felében igyekeznek pótolni. A jogszabály azonban egyértelműen rendelkezik az ilyen esetekre, ugyanis a harmadik és negyedik negyedévben teljesített befizetésekre járó állami támogatás nem haladhatja meg az éves állami támogatás 25-25%-át. Hiába tehát az extra befizetések, arra több állami támogatás nem járhat.

A bankszámla-szerződések esetében a számlakivonatok, számlatörténetek rendszeres áttekintésével megelőzhető a hosszú időn át ismétlődő gyanús tranzakciók. A számlák figyelése mellett fontos a bankkártya és az ahhoz tartozó PIN kód biztonságos helyen való őrzése is. Ha pedig SMS szolgáltatás is kapcsolódik a számlához, akkor ezekre is megéri figyelmet fordítani.

Előfordult a PBT előtt olyan ügy, amelyben több, mint kilenc hónap telt el az első gyanús tranzakció óta, mire az ügyfél észlelte, hogy a számláján rendszeresen olyan – kis összegű - terhelések történnek, amelyeket nem ő kezdeményezett. A békéltetési eljárás során az ügyfél elismerte, hogy őt is terheli felelősség, hogy ezek a terhelések ilyen hosszú időn keresztül megtörténhettek, hiszen a számlaműveleteket nem ellenőrizte rendszeresen. A fogyasztó azonban mégis sérelmesnek tartotta a kialakult helyzetet. Végül a felek egyezséggel rendezték a jogvitát, s a kérelmező követelése egy részét megtérítette bankja. Bár ez az ügy egyezséggel zárult, az ilyen helyzetek megelőzéséhez nagyon fontos, hogy az ügyfelek körültekintően járjanak el.

A bankkártyák lejáratí idejét is figyelemmel kell kísérni. Kellemetlen helyzetek alakulhatnak ki, ha a pénztárnál derül ki, hogy figyelmetlenségünk miatt lejárt kártyát szeretnénk használni. Ha pedig igényeltük, de a régi plastik lejáratí ideje előtt nem érkezik meg az új kártya, akkor vegyük fel a kapcsolatot a bankunkkal és érdeklődjünk az új kártyával kapcsolatban.

Érdemes időről időre ellenőrizni a beállított (vásárlási, illetve készpénzfelvételi) kártya limiteket is, különösen, ha külföldi utazást tervezünk. Ez utóbbi esetben arra is gondolni kell, hogy a várható külföldi kártyahasználatot is célszerű bejelenteni a számlavezető banknak, nehogy ennek hiányában a bank a külföldi vásárlásokat gyanús tranzakciókként kezelje és zárolja a kártyát.

„Szerkesztett formában megjelent a Világgazdaságban 2022. április 7-én.”

LIPTAI ZOLTÁN: Pénzügyi tudatossággal sok probléma megelőzhető

A tudás hatalom. Ez a mondás a pénzügyekben még inkább igaz. A pénzügyi termékekről és szolgáltatásokról szóló termékíráások viszont, bár megfelelő forrásai az információknak, sok esetben hosszúak és szinte már olvashatatlanúsáig apróbetűsek. A körültekintő döntés meghozatalához azonban érdemes megküzdeni velük, sőt, ha szükséges szakember segítségére se szégyen támaszkodnunk. A pénzügyi szolgáltatók és az ügyfelek pénzügyi békéltetési eseteiből számos tanulság levonható.

A félreértések táptalaja lehet a fogalmak téves ismerete. Pontosan kell értenünk a pénzügyi megállapodások alapfogalmait. Egy hitelszerződésnél például ki az adós, ki az adóstárs? Mit jelent készfizető kezesnek lenni? Milyen kötelezettségek terhelik a jelzálogkötelezettet? Mit jelent az egyetemleges felelősség? Milyen módon lehet egy adott jogviszonyból szabadulni? Mivel jár egy pénzügyi szerződés felmondása? Mit jelent a fizetési meghagyás, milyen lehetőségei vannak a címzettjének, mielőtt az jogerőre emelkedne, illetve mit von maga után, ha már ezen túl vagyunk? Milyen terhekkel, kötelezettségekkel jár egy végrehajtási eljárás, miért célszerű azt, lehetőség szerint, minden eszközzel elkerülni?

Legyünk tisztában az alapfogalmakkal

Fontos kérdés az is, hogy milyen szabályok vonatkoznak a házastársak által (együtt, vagy külön) kötött pénzügyi kötelezettségvállalásokra? Ez utóbbi esetben a házasságon belül nem várt helyzeteket hozhat például, ha az egyik fél hitelkártya szerződést köt. Különösen igaz ez, ha a házasság utóbb felbomlik, ugyanis a volt házastárral a vagyonmegosztás során kötött megállapodásuk nincs hatással a hitelintézettel szemben vállalt kötelezettségeikre, azaz utóbbi nem köteles azt elfogadni.

Öröklés esetén fontos például, hogy az örökösök csupán az örökségük erejéig kötelesek a hitelezőkkel szemben helytállni, de több igény esetén a kielégítési sorrendre és a kielégítés mértékére is figyelni kell. A közjegyző által készített hagyatékátadó végzés felsorolja az örökséget alkotó ismert javakat és kötelezettségeket. Ezen a ponton, az örökösök még dönthetnek az örökség elfogadásáról vagy visszautasításáról.

Előfordulhat azonban az is, hogy egy addig ismeretlen követelésre csak évekkel ezután derül fény, ami új helyzetet teremtet. Az örökségek körül kialakult kihívások megoldását sokszor nem teszik egyszerűbbé a pénzügyi szolgáltatók, mivel számos eltérő gyakorlatra van példa. A Magyar Nemzeti Bankon belül működő Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) előtti ügyekben gyakran megjelenik az a téves álláspont, hogy a hagyatéki eljárásban be nem jelentett hitelezői igény később nem érvényesíthető.

Igen hasznos tudás az elévülés fogalmának, illetve jogszerű alkalmazásának az ismerete is, különös tekintettel annak teljeskörű következményeire.

A pénzügyi ismeretek közül hasznos tudás az is, hogy milyen jogszabályok alapján, milyen együttműködés, tájékoztatás várható el a pénzügyi szolgáltatótól, és ennek elmaradása esetén milyen jogai, lehetőségei vannak a fogyasztóknak.

Bármennyire csábító a villámgyors szóbeli ügyintézés lehetősége, kedves, megnyerő az ügyintéző, és alaposnak tűnik a tőle kapott tájékoztatás, egy későbbi vita rendezését az aláírt dokumentumokkal igazolható pontos tartalom nagymértékben megkönnyíti. Minden nyilatkozatról, és minden, a pénzügyi intézmény által vállalt feltételről célszerű ezért írásos dokumentumot készíteni, készíttetni és megőrizni azokat. Ez nem bizalom kérdése, csupán hasznos előrelátás egy esetleges későbbi vitás kérdés rendezéséhez.

A döntés: felelősségvállalás

Csak olyan mértékű kockázatot szabad vállalni, aminek a legrosszabb jövőbeli eshetőségénél is viselhetők még a pénzügyi terhek. Nem szabad engedni a csábításnak, rábeszélésnek addig, amíg a döntést nem támasztják alá tények. Pénzügyek terén az érzelmek nagyon rossz tanácsadók!

A legtöbb komoly pénzügyi probléma sajnos a fogyasztók tudtával, mi több, beleegyezésével történik. Ilyen eset, ha az ügyfelek például (akár kezesként is) aláírnak egy későbbiekben vállalhatatlan kötelezettségről szóló szerződést, illetve ha kódokat, jelszavakat adnak oda illetékteleneknek, stb. Ezért is fontos, hogy kellő fenntartással kell kezelni a nagy előnnyel kecsegtető ajánlatokat, valódinak tűnő leveleket, amelyben azonosítókat kérnek magukat „bankunknak” álcázott csalók.

Mindenki hibázhat, de szerencsére sok esetben a hiba jóvátehető. Ha a rossz döntések pénzügyi káoszt okoztak, mielőbb érdemes segítséget kérni.

Amennyiben egy szerződés megkötésekor, pénzügyi termék vagy szolgáltatás igénybevétele kapcsán bizonytalan a fogyasztó, mindenképpen érdemes egy objektív, pénzügyekben jártas külső személy, rokon, barát, ismerős, esetleg szakember véleményét kérni.

Ha mégis előáll a problémás pénzügyi helyzet, azt mindenekelőtt a bankkal, pénzügyi szolgáltatóval kell megpróbálni rendezni. Ha pedig ez nem vezet megnyugtató eredményre, akkor a PBT-hez lehet fordulni. Előfordulhat azonban, hogy a jogi lehetőségek kimerülnek, ekkor még mindig maradt egy út: a méltányossági kérelem. Fontos tudni, a pénzügyi szolgáltatók is a megoldásban érdekeltek, ami esélyt adhat egy eredményes megállapodáshoz.

A probléma megoldása után pedig a legfontosabb, hogy tanuljunk a történetekből! Ha már az árat meg kell fizetni, ne hagyjuk elveszni a tanulságot!

„Szerkesztett formában megjelent a Tőzsdefórum.hu portálon 2022. április 8-án.”

DR. TARPAI LAJOS TAMÁS: Új trükkökkel támadnak a banki csalók

Egy álmos reggelen, munkába menet érkezik egy hívás az általunk ismerni vélt telefonszámról. Határozott fellépésű, fiatal férfi vonal másik végén arról tájékoztat egy bank nevében, hogy a bankszámlánkról gyanús tranzakciót hajtottak végre, és ha azt nem mi kezdeményeztük, segítenek a tranzakció megakadályozásában. Ha kiderül, hogy nem a számlavezető bankunk nevében telefonált, a hívó készségesen felajánlja, hogy „átkapcsol saját bankunkhoz” vagy jelzi a problémát feljűk – persze, csak akkor, ha elmondjuk neki, pontosan melyik banknál vezetjűk a számlánkat. A napunk további része azon múlik, milyen válaszokat adunk az ismeretlen személy kérdéseire, mit és hogyan teszűk. Van arra mód, hogy ne legyűk a „vishing” (telefonos adathalászat) áldozatai.

Az első és a legfontosabb lépés, hogy meggyőződjűk róla, lehet-e valós egy ilyen tartalmú hívás. A pénzűnk elvesztése miatti pánik hajlamos kiiktatni a józan ítélőképességet. Legjobb, amit tehetűnk ekkor, ha hagyűnk magunknak egy kis időt, hogy megértsűk: miért is hívtak bennűnket? Ha ezt megtessűk, akkor több esélyűnk van arra, hogy észrevegyűk a gyanús jeleket.

Legyen óvatos!

Az ügyfelek többsége rendelkezik különböző kényelmi banki szolgáltatásokkal, melyekkel a bankkártya- vagy számlaműveletekről (terhelésekről, jóváírásokról) SMS-ben vagy mobilalkalmazáson keresztül üzeneteket kapnak. Ha nem érkezett ilyen üzenet, ennek ellenére a hívó fél konkrét visszaélésről tájékoztat minket, legyünk óvatosak! Ellenőrizzük a hívó fél telefonszámát. Sajnos, van arra mód, hogy egy adott telefonszámot klónozzanak, de a tapasztalatok alapján gyakran csak hasonlít a hívó fél száma a bank ügyfélszolgálatának telefonszámához (például a körzetszám után nem 7, hanem 8 számjegy található).

Figyeljünk arra is, hogy a bankszámlánkkal kapcsolatos jogtalan fizetési műveletekről csak a számlavezető bankunktól kaphatunk telefonhívást. A bankok nem működtetnek közös ügyfélszolgálatot, s azok nem kapcsolnak át egymáshoz hívásokat. Tekintsünk gyanúsra minden olyan kérést, amely a számlavezető bankunk megnevezésére irányul. Ha bizonytalanok vagyunk, szakítsuk meg a hívást és hívjuk fel a bankunk ügyfélszolgálatát! Olykor sürgető és adott esetben súlyos szankciókat kilátásba helyező, fenyegető hangnem sajátja az ilyen hívásoknak, de ne dőljünk be ezeknek! A bankok alkalmazottai nem vezetnek a rendőrséggel együtt „forró nyomon”, ügyfelek azonnali közreműködését igénylő nyomozati cselekményeket.

Tekintsünk gyanúsra minden olyan kérést, amely a számlavezető bankunk megnevezésére irányul.

Trükkös adattolvajok

Ha valamiért mégis tovább folytatjuk a telefonos beszélgetést, emlékezzünk arra, hogy azonosított minket bankunk a korábbi telefonhívások során. Általában néhány személyes adatot kérnek el, illetve ellenőrző kérdéseket tesznek fel (pl. van-e megtakarítása a banknál).

A visszaélések során azonban számos esetben az ügyfelek beazonosítása elmarad, sok ügyfél ilyenkor mégis folytatja a beszélgetést a csalókkal. Más esetekben történt valamiféle azonosítás, amelyet követően az ügyfelek megnyugodtak, úgy érezték, valós banki alkalmazottal beszélnek, mivel olyan adatokat tudtak róluk, amelyeket csak a bank tudhatott. Ilyen lehet a bankkártyaszámokkal történő azonosítás. Valójában a csalók a kártya azon adatait ismerték, amelyhez az ügyfél távoli hozzáféréseken keresztül elért internet- vagy mobilbankjában juthattak hozzá (a rendszerekben a bankkártyaszám néhány adata látható), a hiányzó számokat pedig az ügyfelekkel diktáltatták be azonosításként.

A valóságban a bankok sohasem kérik el a bankkártya valamennyi adatát, illetve hitelesítő kódokat, felhasználónevet, jelszavakat - sem azonosításhoz, sem további műveletekhez. Arra sem kérik az ügyfeleket, hogy a visszaélés megakadályozása érdekében „a sípszó elhangzása után” bediktálják nevüket, illetve bankkártyájuk valamennyi adatát.

Azt követően, hogy a csalók elnyerték az ügyfél bizalmát, elindítják azokat a műveleteket, amelyeket – hivatkozásuk szerint – az ügyfél pénzének védelmében, de ténylegesen annak eltulajdonítására végeznek.

A bankok sohasem kérik el a bankkártya valamennyi adatát, illetve hitelesítő kódokat, felhasználónevet, jelszavakat.

Kis kérések, nagy károk

Az MNB-nél működő Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) elé került egyik ügyben az elkövető elhitette az ügyféllel, hogy éppen forró nyomon van: állítása szerint az igazi csaló egy banki alkalmazott, aki éppen „akcióban van” az ügyfél számláján, és ő küldi majd a bankkártya felfüggesztéséről az SMS-t és hívja is az ügyfelet. Felhívták a figyelmét, hogy ne dőljön be neki. A bank visszaélésűző rendszere valóban észlelte az elkövetők által kezdeményezett, 0,72 GBP összegű műveletet, blokkolta a bankkártyát és telefonon kereste az ügyfelet. Az ügyfél azonban – a csalók javaslatára – a kis összegű tranzakciót saját maga által kezdeményezettnek ismerte el a bank igazi munkatársa felé. A történet vége milliós összegű kár lett, hiszen a bűnözők így már újabb, nagyszámú utalást is indíthattak.

A csalók által ajánlott megoldások visszatérő eleme a több megtévesztő megnevezéssel jelölt (pl. „vírusölő” vagy „hacker-támadást elleni”) program telepítése az ügyfél online bankolásra használt mobiltelefonjára vagy számítógépére. E prog-

ramokat (mint az AnyDesk vagy a TeamViewer) annak ellenére telepítik a megtévesztett ügyfelek az említett eszközökre, hogy ténylegesen nem ismerik azokat, nem is ellenőrzik őket a letöltést megelőzően.

A csalók e programok telepítésével a valóságban távoli és korlátlan hozzáférést kapnak az ügyfél online bankoláshoz használt eszközeihez. A telepítést követően „csak” be kell léptetni az ügyfelet online banki felületére. Annak érdekében, hogy az ügyfél ne lássa, milyen műveleteket végeznek ismeretlenek a mobiltelefonján, a telefon lefordítására és a rajta lévő kamerák eltakarására kéri meg.

Szintén visszatérő elem, hogy a csalók az általuk jelzett, valójában nem létező terhelések megakadályozása érdekében az ügyfeleket a korábbi alacsony összegre beállított bankkártyalimit lehető legmagasabb összegre történő megemelésére vették rá. Ez a lépés azonban nem megakadályozta, hanem lehetővé tette, hogy minél nagyobb összegű visszaélést kövessenek el velük szemben.

Hiszékenysé, kontra védelmi funkciók

A különböző internetes biztonsági kódok, erős ügyfélhitelesítés világában felmerülhet, hogy miként valósulhattak meg e visszaélések. Nos úgy, hogy a mobiltelefonra letöltött távoli hozzáférést biztosító alkalmazás segítségével a csalók megismerhetik az SMS-ben kapott kódot, a banki alkalmazások felett az irányítást átvehetik. Sok esetben azonban erre sem volt szükség, mert az ügyfelek a csalók kérésére az SMS-ben szereplő kódokat maguk adták ki, vagy a mobilalkalmazásban elvégzett hitelesítésekkel a tranzakciókat maguk hagyták jóvá.

Az ügyfelek az elkövetők által kért tranzakciót megelőzően látták annak minden adatát: a kedvezményezett nevét, a tranzakció összegét és devizanemét, mégsem fogtak gyanút. A csalók a bankkártya valamennyi adatának kiadása mellett a kód elárulására is rávették az ügyfeleket, ami állításuk szerint azért volt szükséges, mert a tranzakció ügyfél általi jóváhagyásával a tranzakciót zárolták, blokkolták vagy az adott összeget „biztonságos rendőrségi számlára” helyezték. A kontrollszolgáltatással rendelkező ügyfelek a művelet után rögtön észlelték a számlaegyenlegük csökkenését. Az ő kételyeiket azzal hárították el, hogy a pénzt átmenetileg védelem alá helyezték, és majd a bank később visszavezeti azt a „biztonsági számláról”.

A csalók fő érve tehát az volt, hogy az ügyfelek pénzét védik, s ezért kell a megtakarításokat egy biztonságos számlára utalni. Meséjük szerint minden bankban van az ügyfeleknek egy titkos alszámlájuk, amely ugyan nem az ügyfél nevére szól, mert csalók szerint arra nem szólhat. Továbbá, mivel az ilyen alszámlára maximum kétmillió forint utalása lehetséges, ezért a számlaegyenleg nagyságától függ az alszámlák száma.

A csalók által nem ismert, de az ügyfél által megnevezett számlaegyenleg ismeretében, a csalók útmutatásai szerint az ügyfelek rögzítették az egy vagy több alszámlára történő utalás adatait. Ez minden esetben az ügyfél bankján kívüli bank-számla volt, ismeretlen kedvezményezettel, a közleményben pedig „ajándékot” vagy egyéb megjegyzést kellett rögzíteni. Ezt követően az ügyfelek a PBT elé került esetekben át is utalták az összeget abban a hiszében, hogy ezzel biztonságba helyezik a pénzüket. Valójában lehet, hogy éppen elvesztették azt.

Mit lehet tenni a telefonos csalók ellen?

A bankok saját internetes felületükön, e-mailen, netbankon vagy a banki mobil alkalmazáson keresztül küldött push üzenetben folyamatosan tájékoztatják ügyfeleiket az aktuális adathalász kísérletekről, banki csalásokra használt módszerekről. Célszerű ezeket az üzeneteket átolvasni, tájékozódni. Ne sajnáljuk az időt a banktól kapott üzenetek átolvasására! Ellenőrizzük, hogy az SMS-en vagy mobilalkalmazáson keresztül kapott üzenet tartalma, az abban szereplő tranzakció valóban megfelel a szándékunknak. Legyünk körültekintők! Minden szempontból megéri.

A visszaélések azért valósultak meg, mert az ügyfelek a csalók kérésére az SMS-ben szereplő kódokat is kiadták

„Szerkesztett formában megjelent az Origo.hu portálon 2022. április 27-én.”

DR. RÓZSAVÖLGYI ORSOLYA: Hogyan ne fussunk bele az elő- és végtörlesztés buktatóiba?

Ha extra pénz áll a házhoz, sokan arra fordítják, hogy mielőbb szabaduljanak hiteleiktől vagy legalább faragjanak tartozásaikból. Erre törvény adta joguk van. De hogyan működik, mennyibe kerül, megéri egyáltalán? Elő- és végtörlesztéskor érdemes tisztában lenni az előnyökkel és buktatókkal.

A lakás-takarékpénztári megtakarítás kiutalása, a nagyobb összegű munkahelyi bónusz, a nem várt pénz érkezése remek alkalom, hogy hitelünk törlesztésére fordítsuk. Érdemes utánanézni a jogszabályi és szerződéses feltételeknek elő- vagy végtörlesztéskor, hogy a buktatókat, problémákat, esetleges többletkiadásokat elkerüljük. Akik ilyen problémákba ütköztek, jellemzően a váratlanul felmerülő díjak, elhúzódó ügyintézés, nem megfelelő tájékoztatás, esetleg a visszafizetendő összeg kapcsán fordultak az MNB-n belül működő Pénzügyi Békéltető Testülethez (PBT). Az elő- és végtörlesztéskor nem csak a vonatkozó törvényt, hanem az egyedi hitelszerződésekben rögzített rendelkezéseket is figyelembe kell venni, sokszor ez is bonyodalmat okozhat.

A fogyasztónak a bank felé írásban kell jeleznie elő- vagy végtörlesztési igényét. A bejelentés konkrét formája és időpontja kapcsán érdemes áttanulmányozni a bankok tájékoztatóit. Ha pedig már bejelentettük, akkor be is kell fizetni, különben az igényt később újra jelezni kell. Abból is lehet vitás ügy, ha a bejelentés után az előtörlesztés teljesítése végül valamilyen okból elmarad. Egy megtörtént esetben a kérelmező jelezte végtörlesztési szándékát, kitöltötte a végtörlesztési nyilatkozatot, de a tényleges fizetés elmaradt. Hónapokkal később az újabb tartozásigazoláson lévő összeget befizette, de nyilatkozata ekkorra már lejárt. Az ügyfél a tájékoztatás hiányára hivatkozott. Végül a PBT előtti egyezséggel rendezték a jogvitát, a felmerült kamatok egy részét a bank visszatérítette.

Az előtörlesztési szándék bejelentése után a banknak 5 munkanapon belül tudatnia kell az ügyféllel az azzal kapcsolatos szükséges információkat. A 2016. március 21. után kötött fogyasztói kölcsönszerződések esetében pedig a jogszabály azt az előírást is tartalmazza, hogy ha a fogyasztó jelzi előtörlesztési szándékát, a hitelező köteles papíron vagy más tartós adathordozón a fogyasztó rendelkezésére bocsátani például az előtörlesztés következményeinek számszerűsítését, vagy az előtörlesztéssel kapcsolatos költségekre vonatkozó információkat. Fontos, hogy a tájékoztatókat a fogyasztók át is nézzék és a megjelölt időben, összegben, a megadott számlaszámra teljesítsék az előtörlesztést. A még hátralévő tartozás összegének végtörlesztéskor kiemelt szerepe van, hiszen ilyenkor a teljes tartozást kell a hitel lezárásához megfizetni.

De mit tehet a fogyasztó, ha a tájékoztató tartalmával nem ért egyet, vagy utóbb kiderül, hogy az abban szereplő adatok nem voltak megfelelőek? Előfordult, hogy a tájékoztatás szerinti időben és összegben megfizetett tartozással mégsem történt meg a végtörlesztés, mert a bank által közölt összeg - tévesen - kisebb volt a tényleges tartozásnál. Egy ilyen esetben szintén egyezségre jutott a fogyasztó és a bank a PBT előtt: az ügyfél elismerte, hogy valóban nagyobb a tartozása, a bank pedig, hogy tévesen tájékoztatott. Az ügyfél megfizette a még fennálló tartozást, a bank pedig nem számított fel a „késelemért” további díjat, kamatot.

Az sem mindig elég, ha a teljes tartozást megfizetjük, mert az elő-, végtörlesztési díjat is rendezni kell. Ezek különbözők lehetnek, a jogszabály csupán a maximális mértékeket jelöli meg: ez jelzáloghitel esetében az előtörlesztett összeg 1,5%-a, az utóbbi időben nagy népszerűségnek örvendő minősített fogyasztóbarát lakáshiteleknel pedig 1%-a. Az előtörlesztés lehet azonban díjmentes is: például minősített fogyasztóbarát lakáshitelek esetében a lakás-takarékpénztári megtakarításokból történő előtörlesztéseknél.

A PBT-hez forduló adósok a felszámított végtörlesztési díjat is gyakran vitatják. Egy fogyasztó a bankfiókban azt a tájékoztatást kapta, hogy díjmentesen jogosult végtörlesztésre, ezt a végtörlesztési nyilatkozaton a bankfióki ügyintéző be is jelölte, mégis díjat számítottak fel neki. Bár utóbb a végtörlesztő elfogadta, hogy jogos a díj felszámítása, ő előzetesen erről eltérő tájékoztatást kapott. Megfelelő tájékoztatás esetén lehetséges, hogy más döntést hozott volna a végtörlesztés kapcsán. Végül a felszámított végtörlesztési díjat a bank visszatérítette és egyezséggel zárult a jogvita.

Gyakori, hogy a bankok a szerződéskötéskor kedvezményeket nyújtanak: elengedik a folyósítási díjat, visszatérítik az értékbecslés, vagy a közokiratba foglalás díját. Ezekkel kapcsolatban azonban a szerződésben kiköthetik például, hogy egy

bizonyos időn (például három éven) belüli végtörlesztés, vagy nagyobb összegű (például a kölcsönösszeg felét meghaladó) előtörlesztés esetén a szerződéskötéskor elengedett díjakat érvényesítik.

Egy vitás ügyben a bank a kölcsön végtörlesztése esetén a fennálló tartozás mellett további közel 100 ezer forint megfizetését kérte az ügyféltől, aki az erről szóló előzetes tájékoztatás hiányát sérelmezte. A végtörlesztési folyamat elhúzódtott, több hónapon keresztül nem tudták a bankfiókban megmondani, hogy mekkora összeg teljesítésével lehet lezárni a szerződést. A bank végül az eljárás során ismertette az elengedett díjakat, költségeket, illetve azt a konkrét szerződéses rendelkezést is, ami alapján ezen tételeket felszámíthatja. Végül egyezséggel rendezték a visszafizetendő pontos összeget, a szolgáltató eltekintett az akció keretén belül elengedett díjak visszafizetésétől és a végtörlesztési folyamat elhúzódomása miatt felmerült kamatok egy részét is visszatérítette a fogyasztónak.

Előtörlesztéskor a banknak a befizetett összeget a befizetést követően legkésőbb 5 munkanapon belül el kell számolnia. Ilyenkor általában a törlesztőrészlet csökken. Lehet azonban, hogy a fogyasztó a törlesztőrészlet változatlanul hagyása mellett inkább a futamidőt szeretné rövidíteni. Ez esetben azonban felmerülhetnek további költségek, például a szerződésmódosítás, közokiratba foglalás stb. kapcsán.

Egy fogyasztó azért fordult a PBT-hez, mert annak ellenére, hogy mindent jogszerűen intézett és álláspontja szerint szerződése erre lehetőséget biztosít, az általa választott futamidő-rövidítés mégsem történt meg. A bank szerint azonban a rövidítés csak külön bírálattal és szerződésmódosítás után lett volna elvégezhető. Esetükben tehát egy konkrét szerződéses rendelkezés kapcsán állt fenn jogvita, amit egyezségükben az előtörlesztéssel és a futamidő-rövidítéssel kapcsolatban is rendeztek.

Az előtörlesztés utáni új törlesztőrészlet is lehet a probléma forrása. A bank nem megfelelő összegről tájékoztatta az ügyfelet az előtörlesztés előtt. Az annak megtörténte után küldött tájékoztatóban viszont már a jogos összegű törlesztőrészlet szerepelt, amelyet számszakilag alá is támasztott a hitelintézet. A fogyasztó elfogadta az új tájékoztatást, azonban sérelmezte, hogy előzetesen félretájékoztatták, és lehet, hogy ez kihatással volt a döntésére. A bank egyezség keretében végül visszatérítette a felszámított előtörlesztési díjat.

E számos példa mutatja, hogy a hitel elő- és végtörlesztése kapcsán érdemes körültekintően eljárni a kisebb-nagyobb buktatók elkerülése érdekében. Fontos alaposan áttekinteni a kapott tájékoztatást, megismerni a szerződéses feltételeket, ellenőrizni az adatokat. Lehetőség szerint javasolt írásban egyeztetni a bankkal és a benyújtott dokumentumok másolatát is megőrizni. Szükség esetén pedig panasszal először a bankhoz lehet fordulni, s annak esetleges elutasítását követően kezdeményezheti a fogyasztó a PBT eljárását.

„Szerkesztett formában megjelent a Világgazdaságban 2022. május 5-én.”

RAJKI KLÁRA: Mire használjuk és mire ne a hitelkártyánkat?

A hitelkártya körültekintő használat mellett szinte ingyenes hitellehetőséget biztosít, de ha nem figyelünk, súlyos kamatterheket róhat ránk. Vásárlásainknál akár kedvezményeket is kaphatunk, a kártyás készpénzfelvétel vagy a szerződés gyors megszüntetése viszont azonnali költségekkel járhat.

Ma már szinte minden bankszámlatulajdonos rendelkezik a számlájához tartozó bankkártyával. A bankkártyák külső megjelenésükben, funkcióikban szinte azonosak, mégis jelentős különbség van közöttük a tekintetben, hogy betéti (debit card) vagy hitelkártyáról (credit card) beszélünk-e. A Magyar Nemzeti Bank (MNB) keretein belül működő Pénzügyi Békéltető Testület előtti eljárások tapasztalatai alapján a fogyasztók számára sokszor nem egyértelmű, hogy mi a különbség a két kártyatípus között, és milyen buktatói lehetnek a hitelkártya használatának.

A betéti kártya a bankszámlához kapcsolódó készpénz-helyettesítő fizetési eszköz, amellyel a fizetési számlánkon lévő összeg terhére vásárolhatunk vagy vehetünk fel készpénzt. Ez esetben a saját, meglévő pénzünket költjük. A hitelkártya használatával, mint ahogy azt a neve is jelzi, a bank a szerződésben meghatározott hitelkeret összegéig hitelt nyújt szá-

munkra, melyet meghatározott időszakonként (általában havonta) vissza kell fizetni. A kártyaigénylés díjmentes, azonban annak birtoklásáért és használatáért díjat számít fel a kártyatulajdonos kibocsátó bank.

A hitelkártyát leggyakrabban egy áru vagy szolgáltatás vásárlására használják. Ekkor a kártyához tartozó hitelkeretből használunk föl pénzt a vásárolt termék, szolgáltatás összegében, és a tranzakcióval egyéb díjat nem számítanak fel. A kártyahasználat során a bank meghatároz egy elszámolási időszakot (ez általában egy hónap), amely a számlazárás napjával ér véget. A hitelkeretből vásárlásra ez idő alatt felhasznált összeget a következő, úgynevezett türelmi időszakban kell visszafizetni a bank által meghatározott határidőig (általában 15 nap).

Ha a teljes összeg visszafizetjük a türelmi időszak végéig, akkor a felhasznált összeg díj- és kamatmentes. A kamatmentesség kizárólag a kártyás vásárlásokra vonatkozik, készpénzfelvételre nem. A kamatteher akkor jelentkezik, ha a kártyabirtokos nem fizeti vissza a teljes felhasznált összeget a türelmi időszak alatt, legkésőbb annak végéig. Ha csak a bank által meghatározott minimum összeget – általában a felhasznált hitelkeret 5 százalékát – fizeti vissza, akkor a bank kamatot számít fel a felhasznált összegre.

Amennyiben ezt sem fizeti meg az ügyfél, akkor a kamattal együtt késedelmi kamatot és díjat is állnia kell, mely a többi hiteltermékkel összehasonlítva kiemelkedően magas. A THM (teljes hiteldíj mutató), azaz a kamatok és költségek egy évre vetített százalékos mértéke ebben az esetben, akár a jegybanki alapkamat 39 százalékponttal növelt mértékét is elérheti.

Amennyiben a hitelkártyát készpénzfelvételre használjuk, úgy arra nem vonatkozik a vásárlások esetén fennálló időszakos kamatmentesség. A bank a felvett összeg után ilyenkor minden esetben magas kamatot, bizonyos esetekben külön költséget számít fel, ezért erre semmiképpen nem érdemes alkalmazni. Előfordult olyan eset, hogy hitelkártyával 1000 forint készpénzt vett fel az ügyfél, amely után közel 600 forintos készpénzfelvételi díjat számított fel az érintett hitelintézet.

A hitelkártyával történt költségek esetében jellemző, hogy azok után valamilyen kedvezményt biztosít a kártyakibocsátó bank. A legelterjedtebb a vásárlás bizonyos százalékának visszatérítése, amelyet az ügyfél hitelszámláján vagy egy gyűjtőszámláján számolnak el. Mindig különös figyelmet kell arra fordítani, hogy pontosan milyen feltételek teljesítése esetén biztosítja ezeket a hitelintézet. Például meghatározhatja, hogy milyen vásárlás után jár visszatérítés és mennyi annak maximális összege.

Esetenként ezen kedvezmények (például a visszatérítendő vásárlások) körét, vagy a gyűjtött, visszatérített összeg felhasználását is a kártyabirtokos maga határozhatja meg. A kedvezmények igénybevétele és felhasználása fokozott figyelmet igényel, azonban jó döntéssel a hitelkártya éves díja vagy még ennél nagyobb visszatérítés is elérhető. Ezzel a hitelkártya aktiválását, illetve annak használatát ösztönzik.

Abban az esetben, ha valaki ezt a speciális bankkártyát úgy használja, hogy a költési időszak után legkésőbb a türelmi időszak végéig visszafizeti a teljes felhasznált összeget, akkor a kamatmentesség és az érvényesített kedvezmények figyelembevételével akár a megfizetett díjakon felüli előny is elérhető. Ez kizárólag a fizetési határidő szigorú betartásával lehetséges.

A betéti kártyákhoz hasonlóan a hitelkártyák esetében is érdemes a kártyalimit beállítására figyelni, valamint igényelni, hogy a vásárlást követően, sms-ben vagy push üzenetben értesítést kapjunk a tranzakció megtörténtéről, a felhasznált összegről, esetleg a még rendelkezésre álló hitelkeretről. Ugyanis több olyan eset is történt, hogy eltulajdonították azt, vagy adatait csalárd módon megszerezték. Ezt azonnal be kell jelenteni a banknak és kérni kell a bankkártya zárolását vagy letiltását.

Több olyan hitelkártyatermék is van, amely áruvásárlási kölcsönszerződéssel is együtt jár. Előfordulhat, hogy bár a kártyánkat nem használtuk, az áruvásárlás összegét visszafizettük, azonban mégis tartozás marad fenn, mely havonta növekszik és annak megfizetését követeli tőlünk a bank.

Fontos szem előtt tartani, hogy a hitelkártya használatának hiánya nem azt jelenti, hogy a szerződés alapján ne számítanak fel díjat, illetve költséget. A felmerült díjakat (például éves kártyadíj, számlavezetési vagy zárati díj, sms-szolgáltatás díja stb.) ilyenkor a hitelkeretből vonják le a hitelintézetek. Ez fizetési kötelezettséget jelent, melyet, ha határidőben nem

egyenlítünk ki, kamatot számítanak fel. Fokozottan figyelni kell arra, hogy például egy kamatmentes áruvásárlási kölcsön kedvezmény milyen egyéb kötelezettséget, szerződéskötést jelent.

A tapasztalatok szerint a hitelkártya termékek értékesítésekor csak a kedvezményeket emelik ki és a felmerülő költségeket csak a hirdetés vagy kondíciós lista átadásával, illetve arra való hivatkozással említik. Előfordultak olyan esetek is, hogy az ügyfél a szerződés aláírása után szembesült azzal, hogy nem egy újabb betéti kártyát kapott a számlájához, hanem hitelkártyát és a bank költséget számít fel annak megszüntetésekor. A díjmentes megszüntetés csak meghatározott idő eltelte után vagy egy jelentős összeg megfizetésével lehetséges.

Minden esetben a megkötött szerződések elválaszthatatlan részét képezi a vonatkozó hirdetés vagy kondíciós lista, tehát annak nem ismerete nem mentesít a felszámított díjak meg nem fizetése alól. A szerződéskötés során szóban elhangzott tájékoztatás vagy annak hiánya a későbbiekben legtöbbször nem igazolható, egy esetleges jogi eljárás során nehezen bizonyítható.

Legyünk ezért körültekintőek, és aláírás előtt minden esetben tanulmányozzuk át a szerződés feltételeit, tájékozódjunk a kamatokról, költségekről, illetve az esetleges kedvezmények részleteiről. Sőt, szerződésünk időszaka alatt folyamatosan kövessük nyomon azokat, mert menet közben is változhatnak.

A hitelkártya termékek használatáról a Magyar Nemzeti Bank [Pénzügyi Navigátor](#) kiadványában részletes tájékoztatást találhatunk, az egyes hitelkártyatermékek összehasonlításában pedig az MNB [Hitelválasztó programja](#) nyújt segítséget. Ha tanácsadásra vagy szakmai segítségre van szükségünk, bizalommal forduljunk a megyeszékhelyeken működő [Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózat](#) hozzánk legközelebbi eső irodájához, melyek elérhetőségét és ügyfélfogadási idejére vonatkozó adatait az MNB honlapján találjuk.

„Szerkesztett formában megjelent az Origo.hu portálon 2022. május 11-én.”

SZABÓ PÉTER: Vajon az érzelem jó tanácsadó a pénzügyekben?

Válságokkal sújtott gazdasági helyzetben, kritikus időszakban különösen fontos a pénzügyi kultúra fejlesztése, a személyes tudatosság növelése. Számos kutatás és a mindennapi tapasztalatok is alátámasztják, hogy az érzelmek erőteljesen befolyásolják a pénzügyi döntéseket.

A pénz nem boldogít. Ezzel az állítással bizonyára sokan egyetértenek, mások viszont vitatják, vagy legalábbis a fejüket csóválják. Az viszont tény, hogy a pénz hiánya veszélyeztetheti a felhőtlen boldogságérzetet, ezért a rendezett pénzügyek is nyugalmat adhatnak, elősegítve ezzel a boldogságot.

Az emberek mindennapi ügyei intézése során hozott döntéseit érzelmi és racionális megfontolások egyaránt befolyásolják. Vajon mennyire játszanak szerepet ezek egy ügyfélkapcsolat létesítése, fenntartása vagy megszüntetése során? Biztos, hogy jó, ha az az érzelmek kerekednek felül?

Egy ügyfélkapcsolat létesítéséhez, mint például a számlanyitás, befektetés, hitelfelvétel, általában pozitív érzelmek kapcsolódnak. Bízunk benne, hogy a megfelelő terméket választjuk, azt kapjuk, amit várunk. A későbbi csalódások úgy kerülhetnek el, ha előzetesen körültekintően tájékozódunk. Különösen igaz ez a hosszú távra kiható pénzügyi döntéseknél, mint például egy lakáshitel felvétele, tartós befektetési cél kiválasztása vagy nyugdíjbiztosítás megkötése. Célszerű alaposan utánajárni valamennyi lehetőségnek, tisztában lenni a feltételekkel, a kondíciókkal, a jogi környezettel. Szükség esetén nem szégyen tanácsot kérni szakembertől, vagy akár egy gondolatébresztő beszélgetést folytatni barátokkal, családtagokkal, akik esetleg már jártak hasonló cipőben. A sok információ azonban zavaró is lehet. Digitális világban élünk, számtalan különböző csatornán keresztül zúdul ránk a rengeteg adat. Szűrjük ki a döntéshez szükséges tudást. Az is fontos, hogy megbízható forrásból tájékozódjunk. Pénzügyi témákban ilyen hiteles forrás például a Magyar Nemzeti Bank (MNB) honlapja (www.mnb.hu) ahol objektív információk érhetőek el a piaci szereplőkről és termékeikről, így például a minősített fogyasztóbarát hitelekéről, biztosításokról.

A pénz birtoklásához pozitív, hiányához negatív érzelmek kapcsolódnak. Tisztában vannak ezzel a pénzügyi piacok szereplői, ahogy a tevékenységüket illegálisan végzők is. Valótlanságot általában ők sem állítanak reklámtevékenységükben, azonban egyoldalúan a termék pozitívumait kiemelve vezethetik meg a fogyasztókat. Legyen gyanús, ha túlságosan vonzó az ajánlat: egy kockázat nélküli befektetés, a busásan magas hozam általában nem reális ígéretek. Joggal merülhet fel a kétség az ilyen terméket, szolgáltatást kínálóval szemben, hogy nem legális piaci szereplő. Az MNB honlapján lévő [Figyelmeztetések](#) épp az ilyen, már a piacfelügyeleti tevékenysége során látókörébe került szolgáltatóktól szeretné megóvni a fogyasztókat.

Jellemzően az érzelmeinkre kívánnak hatni azok az adathalász bűnözők is. Egy pénzügyi helyzettel kapcsolatos ijesztő hírrel („*jogosulatlanul hozzáfértek a bankszámlájához*”), vagy esetleg épp ellenkezőleg, valami váratlan és rendkívül vonzó lehetőség megcsillantásával („*hatalmas összeget nyert, már csak annyit kell tenni, hogy ...*”) kívánják elérni, hogy hirtelen érzelmi felindulásból, gondolkodás nélkül adjuk meg személyes adatainkat, jelszavunkat, PIN kódunkat, vagy kattintsunk egy linkre. E csapdákat leginkább a pénzügyi tudatosság növelésével lehet elkerülni. Ha tisztában vagyunk a csalók által használt eszközökkel, akkor nem ér felkészületlenül egy adathalász levél, telefonhívás, a tudatos pénzügyi fogyasztó körültekintően, szolgáltatóját megkeresve ellenőrzi azok valóságtartalmát.

Ideális esetben elégedettek vagyunk a választott pénzügyi szolgáltatással, termékkel: azt kaptuk, amit vártunk, megvalósult a „fogyasztói élmény”. Problémák felmerülésekor azonban a negatív érzelmek kerekedhetnek felül: bosszúság, csalódottság, kiábrándultság, harag, de akár döbbenet, rémület is.

Ilyen kiélezett helyzetekben fontos, hogy ne az érzelmek határozzák meg a továbbiakat. Átgondoltan kell megtenni a szükséges és lehetséges lépéseket. Fontos ez azért is, mert a fogyasztó jellemzően egyedül marad az érzéseivel: a „pult” túloldalán a pénzügyi szolgáltató alapvetően racionális, érzelmektől mentes módon kezeli a panaszokat.

Jelen cikk a pénzügyi fogyasztó döntéseinek érzelmi aspektusait veszi górcső alá, így érdemes tisztázni a pénzügyi fogyasztó fogalmát. Gyakorlatilag olyan természetes személyről van szó, aki a magánszférájával (nem a vállalkozásával, gazdasági tevékenységével) összefüggő pénzügyeit intézi bankkal, biztosítóval, vagy egyéb pénzügyi intézménnyel.

Ha a pénzügyi szolgáltatással összefüggő nézeteltérést nem sikerül a szolgáltatóval közvetlenül megnyugtatóan rendezni, akkor az ügyfél panaszt tehet a pénzügyi felügyeletnél. Ha panaszát elutasítják, a Pénzügyi Békéltető Testülethez (PBT) fordulhat, amely a pénzügyi fogyasztói jogviták rendezésének egy lehetséges fóruma. A PBT eljárásának célja a kialakult helyzet békés rendezése, a felek közti egyezség elősegítése. A folyamatról bővebb információ az [MNB](#), illetve közvetlenül a [PBT honlapján](#) érhető el. Ahogy az elnevezése is sugallja, a PBT célja a békéltetés. Személyesen tisztázhatók a vitás kérdések, így a szakmaiság mellett az érzelmi megnyilvánulásoknak, a sérelmek kibeszélésének, a „gőz kieresztésének” is teret ad. Ha ez sem vezet célra, indokolt esetben a PBT hoz döntést az ügyben.

A Pénzügyi Békéltető Testület működését is az érzelmi-értelmi kettősség jellemzi. Egyfelől szakmai (pénzügyi, jogi, gazdasági, számszaki, stb.) problémákat vizsgál és tisztáz, másrésztől konfliktust kezel, a problémák emberi oldalára is figyelmet fordít és törekszik arra, hogy hozzásegítse a feleket egy reális megoldás közös kialakításához.

„Szerkesztett formában megjelent az Origo.hu portálon 2022. május 25-én.”

DR. ÁGAI GYÖRGY: Tanúk és fotózás segíthetik a kötelező biztosítási kár kifizetését

Közúti balesetnél a járművünkbe belehajtó másik sofőr nem csak a helyszínen tagadhatja le a felelősségét. Megeshet, hogy utólag, a kárrendezési eljárás során - akár a biztosítójánál – vonja vissza erről szóló nyilatkozatát. Könnyebben juthatunk jogos kötelező gépjármű-biztosítási kártérítésünkhöz, ha – a baleseti bejelentő pontos kitöltése mellett – lefényképezzük a járműveket, s tanúk adatait is rögzítjük – derül ki az MNB-n belül működő Pénzügyi Békéltető Testület jogeseteiből.

Ha eltekintünk a személyi sérüléssel járó balesetektől, amelyek visszafordíthatatlan károkat is okozhatnak, a baleset után akkor is ott marad a törött gépjármű. E a tulajdonosok számára elég nyomasztó, miközben az is bizonytalan, hogy a kárt ki fogja megtéríteni.

Ha egyedül balesetünk, csak a casco segíthet.

Ha a gépjárművezető egyedül, külső közrehatás nélkül törte össze kocsiját, pl. egy figyelmetlen manőver után a saját garázskapuját, kerítését dönti romba, akkor a kérdés annyi, hogy van-e casco szerződés. Ha igen, úgy a káreseményt bejelenti a biztosítójának és a kárrendezési eljárás után hozzájuthat biztosítási szolgáltatási összegéhez, amellyel vagy egyetért vagy nem. Ha nincs casco szerződése, tulajdonosként maga kénytelen viselni a kárát.

Magyarországon a kötelező gépjármű-felelősségbiztosításról (kgfb) szóló törvény kimondja, hogy minden magyarországi telephelyű gépjármű üzemben tartója köteles a gépjármű üzemeltetése során okozott károk fedezetére biztosítási szerződést kötni. Ezt a kötelezettséget néhány ritka kivételtől eltekintve mindenki be is tartja, mivel tudja, ha balesetet okozott, akkor a vétlen gépjárműben okozott kár megtérítését a biztosító magára vállalja.

Károkozás után a biztosítók jogszerűen bizonyos szankciókat (pl. a bonus-malus rendszerben való visszaléptetés, károkozó pótdíj) alkalmaznak a vétkes féllel szemben. Emiatt egyes vétkes gépjárművezetők nem mindig ismerik el a felelősségüket a baleset okozásáért és minden lehetőséget kihasználnak arra, hogy mentesüljenek a negatív jogkövetkezmények alól. Ezért nagyon fontos, hogy a ténylegesen vétlen gépjárművezető a baleset bekövetkezése után „résen legyen”, és készüljön fel arra, hogy a kárrendezési eljárásban esetlegesen őt fogják felelőssé tenni a balesetért, vagy esetleg olyan károkért, amelyeket nem is ő okozott.

Adott egy szűk utca a belvárosban, zajlik a harc a parkolóhelyekért. A-val jelölt autós meglát egy szabad helyet, megkezdi a jobbra hátra beállást két autó közé. Ekkor bekövetkezik a nem várt hangos reccsenés hátulról. Most már figyelmesen hátranéz és látja, hogy autójának hátsó része összetört a mögötte álló B gépjármű miatt.

A két vezető szemrevételezi a keletkezett károkat. Tegyük fel, hogy nem alakul ki vita a felek között, az A kocsi vezetője sűrűn elnézést kér és azt mondja elismeri a felelősségét. A B gépjármű vezetője e tényt örömmel nyugtázza és egyeztetnek, hol töltsék ki az ún. kék-sárga baleseti bejelentőt. Megbeszélnek az időpontot és a helyszínt, ahol nyugodtabban el tudják végezni az adminisztratív feladatot, mert a mögöttük levő autók már idegesek.

A gépjármű vezetője állja a szavát és találkoznak. Lehet azonban, hogy - átgondolva helyzetét - közli a B autó vezetőjével, hogy nem ismeri el a felelősségét, mert nem ő tolatott, hanem a másik jött neki. Itt vélelmezhetően vita alakul ki a felek között, amelynek civilizált megoldása, hogy csak a baleset tényét és a mechanizmusát írják le a saját meglátásuk szerint.

Az is elképzelhető, hogy az A autó vezetője ekkor is elismeri a felelősségét és ezt is rögzíti a baleseti bejelentőn. Az ezt követő napokban (a kgfb törvény szerint 30 napon belül) a B gépjármű vezetője bejelenti a káreseményt a biztosítónak és megkezdődik a kárrendezési eljárás. A vétlen autó tulajdonosa ekkor már bízik benne, hogy autójának kárát a biztosító rendezzi.

A károkozó biztosítója azonban arról értesíti, hogy a kárt nem kívánja rendezni, mert álláspontja szerint nem a biztosítottja felelős a balesetért. A B autó tulajdonosa, vitába száll a biztosítóval, s kiderül, hogy az A autó vezetője a kárrendezési eljárás során visszavonta a felelősségelismerő nyilatkozatát, így a biztosító úgy gondolja, nem tolatás történt, hanem

a B autó csúszott bele az A autóba. Ebben az esetben a vétlen autó tulajdonosának nem csak a gépjárműve, de az igazságérzete is sérült.

Most nézzük meg, mit kell tennie a vétlen félnek, hogy ezt a kellemetlen csalódásokat elkerülje. Legfontosabb teendője a kárkép rögzítése, függetlenül a mögötte álló autósok dudálásától. Miután a baleset után kiszállt és meggyőződött arról, hogy ténylegesen anyagi kár keletkezett, mobiltelefonjával rögzítsen minden lényeges körülményt. A károsodott gépjárműveket minden oldalról fényképezze le, csakúgy, mint a baleset helyszínét is tágabb környezetben.

A leglényegesebb a gépjárművekben bekövetkezett károk, a gépjárművek egymáshoz viszonyított helyzete, a baleseti mechanizmus megállapítását elősegítő további körülmények dokumentálása. Ez későbbiekben a kárrendezési eljárást jelentősen megkönnyítheti. Ha van lehetősége, keressen szemtanút is, aki a későbbiekben nyilatkozni tud a baleset körülményeiről.

Ezután a felek elhagyhatják a baleset helyszínét, hogy nyugodtabb környezetben kitölthessék a baleseti bejelentőt. Ezen a kgfb törvény szerint a gépjárművekre és a biztosítókra vonatkozó alapadatokon kívül a baleset lényeges körülményeire vonatkozó információkat kell megadni.

A felelősség elismerésének rögzítése nem jogszabályi előírás, csak lehetőség. Azt sem tiltja semmi, hogy az elismerő nyilatkozatot a nyilatkozó fél a későbbiekben visszavonja. A felelősség kérdését a kártérítés szempontjából - jogszabályi felhatalmazás alapján - a biztosító fogja eldönteni, számos esetben a felelősségre vonatkozó nyilatkozatoktól függetlenül. Ezért ügydöntő jelentősége nincs ennek a nyilatkozatnak. A legfontosabb, hogy az ütközés utáni kárkép rögzítve legyen. Egy jól dokumentált kár az igazságos kárrendezés alapja.

DR. RÓZSAVÖLGYI ORSOLYA: **Fizetési moratórium: kilépni vagy maradni?**

A törlesztési moratóriumban maradás esetén a futamidő kitolódik, ami azt is jelenti, hogy tőketartozásunkra hosszabb ideig rakódik a banki kamat. Változó kamatozású hitelnél emellett még hosszabb időn át ki leszünk téve az esetleges kamatemelés lehetőségnek. Ha több hitelünk van a moratóriumban, még kedvezőtlen anyagi helyzetben is anyagilag érdemes legalább az egyiknél megkezdeni újból a fizetést, s mihamarabb letudni. Érvek és ellenérvek a moratórium ellen és mellett.

A 2020 márciusi bevezetését követően a fizetési moratórium számtalan fogyasztó számára tette elviselhetőbbé a pénzügyi terheket a pandémia okozta nehézségek közepe. 2021. november 1-jétől a fizetési haladék már csak a kiemelt társadalmi csoportba tartozó adósoknak (pl.: nyugdíjasok, munkanélküliek, közfoglalkoztatottak, gyermeket nevelők) volt elérhető, és nekik is csak akkor, ha ezt a megadott formanyomtatványon a törvényi határidőn belül kérték.

A fizetési haladék 2022. december 31-ig történő meghosszabbítása esetén sincs ez másképp. Aki pedig egyszer kilépett, az újra nem léphet vissza a moratóriumba. De mire figyeljen az a nyugdíjas, akinek a hitelkártya-tartozása ilyen fizetési haladékkal érintett, vagy az a kisgyermekes szülő, aki például a lakáshitele kapcsán veszi igénybe a moratórium védernyőjét? Mi a jó döntés? Kilépni vagy maradni?

Abban az esetben, ha a már említett csoportok valamelyikébe tartozó fogyasztó anyagi lehetőségei, egyáltalán nem teszik lehetővé a törlesztést, a kérdés tulajdonképpen nem is kérdés. A moratórium 2022. december 31-ig történő igénybevétele továbbra is lehetőséget biztosít a fizetési haladéokra. Mi a helyzet viszont akkor, ha a jövedelmünk lehetővé tenné a törlesztést? Milyen hosszútávú hatásokra kell felkészülnünk a moratórium igénybevétele miatt?

A lakáshitelek területén érzékelhető leginkább a moratórium egyik fontos hatása, a futamidő-hosszabbodás. Azt talán már minden érintett tudja, hogy a tartozás a moratórium időszaka alatt is kamatozik. Ezt a kamatot az ügyfélnek nem egyösszegben, hanem részletekben kell megfizetnie, ráadásul kamatmentesen. Mit jelent ez a futamidőt tekintve? A lakáshitelek ún. annuitásos alapúak, ami azt jelenti, hogy a törlesztő-részletek összege állandó, azonban a részleteken belül a tőke-kamat arány folyamatosan változik, hiszen ahogy csökken a fennálló tőke, úgy csökken a rá felszámított kamat összege is.

A moratórium ezen a törlesztési ütemezésen változtat, mivel egy újabb tényezőt is figyelembe vesz. Ez pedig a moratórium alatt felgyűlt kamat, amit havonta egyenlő részletekben kell megfizetni, azaz úgymond, porlasztani. A törlesztő-részletnek tehát lesz egy kis része, ami erre a moratóriumi kamatra fordítódik majd. Természetesen emellett a havi ügyleti kamatot is ugyanúgy meg kell majd fizetni, és az is fontos szabály, hogy a törlesztő-részlet összege nem haladhatja meg az eredeti szerződés szerinti részletet. Könnyű belátni, hogy ahhoz, hogy az eredeti részlet összege ne növekedjen, a törlesztőrészlet harmadik elemének, a tőkerésznek kell csökkennie.

Egy konkrét példa: tegyük fel, hogy (moratórium nélkül) az eredeti törlesztőrészletünk 150.000 Ft lenne, amelyből 100.000 Ft tőke- és 50.000 Ft a kamatrész. A moratóriumot követően viszont el kell kezdenünk törleszteni a felgyűlt kamatozatot. Ha ez havonta például 7.000 Ft, akkor a fenti példánál maradva, 50.000 Ft lesz a havi ügyleti kamat (hiszen azt a meglévő tőketartozásra meg kell fizetni), és ehhez jön a 7.000 Ft-os ún. porlasztás. Ez együtt már 57.000 Ft.

Mivel viszont a fizetendő havi törlesztőrészlet – a moratórium szabálya szerint – nem haladhatja meg az eddigi, a fizetési stop elrendelések teljesített 150.000 Ft-ot, a tőketartozásunk havonta nem tud 100.000 Ft-tal csökkenni, csak annál jóval kevesebbel. Mivel kisebb összegű a tőkecsökkenés, a fennmaradó tőketartozás nagyobb lesz ahhoz képest, mintha maradt volna ez eredeti – moratórium nélküli - ütemezés. Ugyanez játszódik le, hónapról hónapra, egészen a futamidő végéig. Minél hosszabb időt töltünk tehát moratóriumban, annál több a moratórium alatt felhalmozott kamat, annál hosszabb a futamidő, összességében pedig annál nagyobb a visszafizetendő kamat.

A referenciakamathoz kötött szerződések esetében további szempontokat is mérlegelni kell. Ilyen esetben a szerződés kamata változó, például 3 havi BUBOR-hoz kötött, és ehhez jön még a kamatfelár. A referenciakamat periódusonként (3 havonta, 6 havonta stb.) változik, de amennyiben a szerződés úgy rendelkezik, a kamatfelár is változik megadott időszakonként, ez utóbbit kamatfelár-periódusnak hívjuk.

Mivel a moratórium alatt nincs törlesztés, azaz a tőketartozás nem csökken, ezért erre a (nem csökkenő) tőketartozásra számítják fel a kamatot. Míg a fix kamatozású lakáshitelek esetében a kamat nem változik, addig a referenciakamat esetében egy folyamatosan változó mértékű (az utóbbi időben folyamatosan növekvő) kamatot számítanak, egészen a kamatstopig.

Bár jelenleg a kamatstop a 2021. október 27-i szinten maximálta a referencia-kamatot 2022. december 31-ig, tartsuk szem előtt, hogy a kamatstop esetleges jövőbeni megszűnése esetén a nem esedékes tőketartozásra az éppen akkori, szerződés szerinti kamatot meg kell majd fizetni. Nem elég tehát, hogy a tőketartozás (azaz a kamatszámítás alapja) a moratóriumban történő részvétel miatt nem csökkent, még a kamat mértéke is emelkedett a 2020 márciusi állapothoz képest.

Amennyiben viszont kilépünk a moratóriumból és elkezdjük a törlesztést, akkor elkezdődhet a tőketartozás csökkenése. Így a kamatstop esetleges megszűnése esetén megfizetendő magasabb kamatlábat csak egy alacsonyabb összegű tőkére számítja fel a bank, csökkentve megfizetendő kamatösszegünket.

Abban az esetben, ha most vagy a későbbiekben hitelkiváltásban gondolkodunk, akkor a moratórium alatt felgyűlt – a fizetési stop-ban maradás esetén szaporodó – kamatrész rendezése tovább növelheti a terheinket. Ez az összeg jogcímét tekintve kamattartozásként szerepel az ügyleten. Hitelkiváltás esetén a meglévő szerződésből eredő teljes tartozást (így a moratórium alatt felgyűlt kamatot is) rendezni kell. Ha ez utóbbit nem tudjuk saját erőből megtenni, akkor a kiváltó kölcsönösszegnek ezt is tartalmaznia kell majd. Azonban míg a régi hitelünk esetében a moratóriumi felgyűlt kamat visszafizetésére kamatmentes részletfizetés állt rendelkezésünkre, addig egy esetleges hitelkiváltás esetén ez az összeg már tőketartozás lesz (hiszen a hitelkiváltás során ezt is meghitelezik nekünk), amire ügyleti kamatot kell fizetni. Minél hosszabb időt töltünk moratóriumban, ez az összeg annál nagyobb.

Célszerű mindenképp időben érdeklődni lehetőségeikről azoknak a fogyasztóknak, akik úgy kerültek moratóriumba, hogy ugyan a szerződésüket nem mondták fel, de a moratórium kezdetén már volt késedelmes tartozásuk. Bár a moratórium ezekre is kiterjed, annak megszűnését követően az érintett adósok összetett nehezebb helyzetbe kerülnek.

Nemcsak újra el kell kezdeniük a törlesztést, hanem a lejárt tartozás rendezése is aktuális lesz. A moratórium megszűnése, vagy az abból való kilépés után a 2020. március 18-ig lejárt tartozásra újra irányadóvá válnak a késedelem jogkövetkezményei, például a késedelmi kamat. Ezek az adósok ezért mindenféleképpen gondolják át kilépést, és hogy van-e megoldási

tervük erre a helyzetre. Mielőbb vegyék fel a kapcsolatot bankjukkal, és legalább a moratórium előtt már lejárt tartozás rendezéséről egyeztessenek.

A lejárat nélküli hitelek – így a hitelkártya-szerződések és folyószámla-hitelek – esetében szintén fontos átgondolni a moratórium kapcsán helyzetünket. E szerződések esetében csak a 2020. március 18-án fennállt tartozásra vonatkozott a fizetési haladék, ezt követően a hitelkártya/folyószámlahitel a normál szabályok szerint működött továbbá. A moratórium alatt felgyűlt kamatokkal kapcsolatban 2021. őszén a jogszabály egy ún. átszámítást írt elő, amely során a moratóriumi kamatot 11,99 százalékos mértékben határozták meg.

E mérték révén jelentősen alacsonyabbá vált az érintett szerződések felgyűlt kamattartozása. További kedvező lehetőség ezen adósoknak, hogy az átszámított tartozást 12 havi részletben, s nem azonnal tudják rendezni. Ha nagyon rossz anyagi helyzetben vagyunk, a részletekről mindenféleképpen egyeztessünk a bankunkkal. Ha ugyanis a kilépést követően nem teljesítjük a megállapított törlesztőrészletet, akkor a keret terhére a bankok ezeket a részleteket beszedik, hiszen nem véd már minket a moratórium. Vagyis a hitelkártyák, folyószámlahitelek esetében a kilépést követő késedelmes fizetés jelentősen megnövelheti tartozásunkat.

A helyzet nehezebb, ha több szerződésünk is moratóriumban van, és törlesztési képességünk korlátozott. Ha például lakáshitelünk, hitelkártya-tartozásunk és áruhitelünk is érintett a fizetési haladékkal, akkor mindenképp fontoljuk meg, hogy azonnal vagy a későbbiekben legalább csak egy hitelünkkel lépünk ki a moratóriumból.

Ha anyagi lehetőségeink engedik, így idén év végéig például egy kisebb tartozásunkat (például a hitelkártya-tartozást) akár teljesen rendezni is tudjuk, ezzel elkerülhetjük, hogy egyszerre egy nagyobb havi fizetési kötelezettség „szakadjon a nyakunkba”. Előfordulhat, hogy ezt például a bankunkkal kötött egyedi megállapodás keretében, esetlegesen kedvezménnyel tudjuk megtenni. A későbbi kilépés menetével kapcsolatban tehát mindenképpen egyeztessünk a pénzügyi szolgáltatóval.

Nem csak azt kell mérlegelni, hogy a moratóriumból történő kilépést követően közvetlenül fogjuk-e tudni teljesíteni a részleteket, hanem gondolnunk kell a futamidő teljes időszakára. Például arra, hogy a futamidő meghosszabbítása miatt hány évesek leszünk az új lejáratkor? Hogyan érinti ez hosszú távú terveinket, megtakarításainkat, esetleg például nyugdíj előtakarékosságunkat? Milyen jövőbeni terveink vannak erre az időszakra? Akár egy későbbi ingatlanvásárlásra, nagyobb beruházásra, lakásfelújításra, esetleg bővülő családuknak lehetőségeire is kihat az, hogy a rendelkezésünkre álló jövedelem egy része a meghosszabbított futamidőre „le lesz kötve” a törlesztőrészlet miatt. Nem mindegy, hogy ez 20 vagy 23, esetleg 25 év. A pillanatnyi előny lehet, hogy hosszú távon számos problémát okoz, és végül nehéz helyzetbe kerülünk.

A moratóriumból történő kilépés összetett döntés, amelynek során nagy szerepet játszik az adósok anyagi-jövedelmi helyzete, s mindezek mellett érdemes a hosszútávú hatásokat is szem előtt tartani. A megfelelő döntéshez elengedhetetlen a bankunkkal történő egyeztetés, és szerződésünk folyamatos figyelemmel kísérése. Tudatos tervezéssel egy későbbi nehéz helyzet jobban elkerülhető. Mérlegeljük tehát a lehetőségeinket, és persze ne felejtjük el, hogy nem véletlenül tartja a mondás: amit ma megtehetsz, ne halaszd holnapra!

„Szerkesztett formában megjelent az Pénzcentrum.hu portálon 2022. július 25-én.”

DR. RÓZSAVÖLGYI ORSOLYA: Megoldások, ha kilépne a moratóriumból

A moratóriumból történő kilépés fontos döntés, csak az előnyök és hátrányok alapos mérlegelése után érdemes végső elhatározásra jutni. A fizetési haladék 2021. november 1-jétől már csak a kiemelt társadalmi csoportba tartozó adósoknak, mint a nyugdíjasok, munkanélküliek, közfoglalkoztatottak, gyermeket nevelők számára volt elérhető. Nincs ez másként most a 2022. december 31-ig történő meghosszabbítása esetén sem.

Aki jelenleg a moratóriumban van és nem szeretne maradni, nincs tennivalója, mivel csak akkor szükséges nyilatkozni, ha maradni szeretne. Ha nem nyilatkozik, akkor kikerül a fizetési haladékból és el kell kezdenie a törlesztést. Ha maradni szeretne, akkor ezt 2022. július 31-ig formanyomtatványon kell jelezni. Milyen lehetőségek vannak akkor, ha valaki ki szeretne lépni a moratóriumból, de nem biztos benne, hogy tud törleszteni?

Bármilyen fizetési moratóriummal érintett szerződésről legyen is szó, az első lépés mindig az, hogy nézzük át a bank által megküldött értesítő leveleket, számlakivonatokat, moratóriumi tájékoztatókat. Főleg hitelkártya-tartozások esetében hangzik el a Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) előtt az az érvelés, hogy „nem is tudtam a tartozásról”, „nem kaptam kivonatot”. Sokan elfelejtik, hogy ha szerződéskötéskor elektronikus kivonatküldést kértek, akkor papíralapon ezeket a kivonatok hiába várják. Elsőként ezt érdemes tisztázni, ha nem érkeznek a kivonatok papíralapon. Ezután mérlegeljük, hogy anyagi-, jövedelmi helyzetünk lehetővé teszi-e a törlesztés megkezdését. Ezzel kapcsolatban egyrészt előzetesen érdeklődünk a bankunknál, hogy milyen fizetési kötelezettséggel kell számolnunk, ha kilépünk a moratóriumból. Azt is érdemes megkérdezni, hogy egy – akár 1-2 hónappal későbbi – kilépés milyen hatással lenne tartozásunkra és jövőbeni terheinkre. Emellett az is fontos, hogy összeírva bevételeinket és kiadásainkat készítsünk családi költségvetést. Ez segít áttekinteni, hogy havonta mekkora a biztonsággal törlesztésre fordítható összeg. A havi büdzsé tervezéséhez például jó segítséget nyújthat a Pénzügyi Navigátor [Háztartásiköltségvetés-kalkulátora](#).

Ha anyagi lehetőségeink engedik, érdemes megfontolni akár nagyobb törlesztőrészlet vállalását is. Így akár az eredeti futamidőbe is beleférhetünk, és bár nagyobb törlesztőrészletet kell fizetnünk, de a futamidő és végső soron az összes fizetendő kamat összege alacsonyabb lesz. Az MNB vezetői körlevelében azt az elvárást fogalmazta meg a bankok felé, hogy amennyiben az ügyfél a meghosszabbodott futamidő mérséklése érdekében magasabb havi törlesztőrészletet vállal, akkor díjmentes szerződésmódosításra legyen lehetősége, mindezt pedig legalább 2022. december 31-ig biztosítsák részükre. Fontos, hogy egy ilyen futamidő visszaállítás jövedelemvizsgálathoz kötött. A jogszabály szerinti jövedelemarányos törlesztőrészlet (JTM) mutató ilyen esetben is irányadó, illetve egyéb költségek is felmerülhetnek.

Ha rendelkezésünkre áll egy nagyobb összeg, akkor a kilépés mellett a moratóriumi kamat előtörlesztését is érdemes megfontolnunk. Ezzel kapcsolatban a már említett MNB vezetői körlevél szintén a díjmentesség biztosítását várja el a bankoktól legalább 2022. december 31-ig.

Ha a moratóriumból kilépés utáni fizetési kötelezettséget nem feltétlenül látjuk teljesíthetőnek, akkor is érdemes érdeklődni bankunknál, hogy van-e lehetőség a szerződéses feltételek újratárgyalására, esetleg személyre szabott megoldások kialakítására? Lehetséges, hogy a bankkal egyeztetetten új futamidő megállapítása és az ehhez kapcsolódó szerződésmódosítás lesz a megoldás. Járjunk utána az elérhető konstrukcióknak, különösen akkor, ha referenciakamathoz kötött lakáshitel-szerződésünk van. Amennyiben van lehetőség kamatfixálásra, mindenképpen fontoljuk meg ezt az opciót is, hiszen bár egyelőre a kamatstop kezeli a helyzetet, annak lezárulta után ismét számolni kell a kamatok változásával. Egyedi megoldásként számos további lehetőség adódhat e lehetőségek kombinálására is, mint például a kamatfixálás további futamidő-hosszabbítással, kamatfixálás melletti előtörlesztés, hitelkiváltás melletti részbeni önerős előtörlesztés stb. Ha pedig a pénzügyi szolgáltatóval mégsem jutnánk közös nevezőre, a banknál indított eredménytelen panaszjelzés után a Pénzügyi Békéltető Testülethez fordulhatunk. A PBT előtti eljárásokban több egyezség jött már létre moratóriummal kapcsolatos ügyben, amelyek tartozáselengedéssel, futamidő-visszaállítással, vagy például kamatmentes részletfizetés lehetőségével zárultak. Természetesen a fogyasztóknak lehetőségük van még a moratórium igénybevétele alatt, a kilépést megelőzően kezdeményezni a PBT eljárását, így a kilépéssel kapcsolatos döntésüket attól függően tudják meghozni, hogy a tartozás rendezésével kapcsolatban meg tudnak-e állapodni a bankjukkal.

Így tett az a kérelmező is, akinek hitelkártya-tartozása az eltelt több, mint 2 év alatt jelentősen megemelkedett. Szeretett volna megoldást találni nehéz helyzetére, azonban a szolgáltatóval nem tudott megállapodásra jutni. Alacsony nyugdíja sem a teljes tartozás megfizetését, sem nagyobb havi részlet vállalását nem tett lehetővé. A bank a PBT eljárása során kamatmentes – a kérelmező számára még elfogadható havi részlet melletti - fizetési lehetőséget biztosított a kérelmezőnek. A felek megállapodása tehát az ügyfél lehetőségeit figyelembe véve kiszámíthatóan, hosszútávra tudta rendezni a helyzetet, úgy, hogy a tartozás csökkenése is meg tudott kezdődni, és a kérelmező megélhetése sem került veszélybe.

Egy másik ügyben a kérelmező szintén hitelkártya-tartozás miatt fordult a PBT-hez. Ekkor még ő is a törlesztési moratórium-ban volt. A moratórium kezdete, vagyis 2020. március 18-a utáni költségei is voltak, amelyekre nem terjedt ki a moratórium. Mivel ezeket se fizette meg, a bank a szerződés szerinti kamatokat és díjakat is felszámította, ezzel tartozása jelentősen megnövekedett. A szolgáltató nyitott volt az egyeztetésre és több, mint százezer forintot engedett el a tartozásból, a kérelmező pedig a fennmaradó tartozás egyösszegű rendezését vállalta.

Előfordult olyan ügy is, ahol a felek azzal kapcsolatban tudtak egyeztetni, hogy hogyan alakulna a futamidő és a törlesztő-részlet a moratóriumból történő későbbi kilépés esetén, sőt a bank egy erre vonatkozó megközelítő (várható adatokat tartalmazó) kalkulációt is készített.

Egy másik ügyben a kérelmező szintén szeretett volna egy átfogó tájékoztatást kapni a lehetőségeiről a moratóriumból történő kilépés előtt. A felek részletesen átbeszélték a kialakult helyzetet, de mivel a kérelmezőnek konkrét elképzelése a tartozás rendezésével kapcsolatban nem volt, így ő végül a bankfiók felkeresése mellett döntött.

Előfordultak viszont olyan ügyek is, ahol az adósok már nem éltek a moratórium lehetőségével amikor a PBT-hez fordultak. Ők jellemzően a moratórium megszűnését követően szembesültek a megnövekedett terhekkel, amely akár már a napi megélhetésüket sodorta veszélybe. Az egyik ügyben a kérelmező hitelkártya-szerződése kapcsán azt sérelmezte, hogy a kilépés miatt a felgyűlt moratóriumi tartozás részlete és az egyébként moratóriumon kívüli felhasznált egyenlege miatti minimum fizetendő összeg, együttesen túl nagy megterhelést jelent számára. A felek végül itt is olyan havi fizetési ütemezésben tudtak megállapodni, amely a kérelmező részéről még teljesíthető volt, és a tartozás érdemi csökkenését is eredményezte.

Egy kérelmező azért fordult a PBT-hez mert folyószámlájának megszüntetésekor szembesült azzal, hogy a számlához kapcsolódó folyószámla-hitelszerződéséből eredően moratóriumi tartozása van. Elmondása szerint nem tudott erről a tartozásról, így vitatta azt. A PBT által tartott meghallgatáson a kérelmező megértette és elfogadta a tartozást. Alacsony nyugdíja és nehéz anyagi helyzete miatt azonban annak azonnali teljes rendezése nem volt lehetséges. A bank nyitott volt a kamatmentes részletfizetés biztosítására, a havi törlesztőrészletét pedig a kérelmező nyugdíjához és egyéb kiadásaihoz mérten állapították meg.

Fontos, hogy ha úgy tűnik is, hogy a tartozás megfizetése nehezen teljesíthetőnek látszik, akkor is lehet megoldást találni. Aki tehát bizonytalan, hogy továbbra is igénybe vegye a fizetési haladékokat vagy elkezdje a törlesztést, mindenképpen próbáljon meg egyedi megoldást találni bankjával közösen. Tervezzünk előre, hogy tudatosan hozzassuk meg a közeli és sok esetben a távoli jövőt is érintő pénzügyi döntést.

„Szerkesztett formában megjelent az Origo.hu portálon 2022. július 25-én.”

DR. RÓZSAVÖLGYI ORSOLYA: Amikor sokba kerül az akciós TV

Elromlott a hűtő, tönkrement a mosógép, jó lenne egy új TV? Sokszor muszáj beruháznunk ilyen háztartási termékekbe, de néha nem csak a szükség, hanem az áruházak akciós kínálata is vásárlásra ösztönöz minket. Nem mindegy azonban, hogy mennyi lesz végül az „akciós” termék ára, ha áruhitelt veszünk fel hozzá vagy hitelkártyával fizetünk – ezt mutatják a Pénzügyi Békéltető Testület elé került fogyasztói jogviták.

Egy-egy tartós fogyasztási cikk ára meghaladhatja a családi költségvetés anyagi lehetőségeit, ilyenkor sokan az áruhitelhez fordulnak. Néha megvan az árura a pénz, a hiteltermék kedvező vagy annak tűnő feltételei miatt mégis az áruházakban elérhető áruhitel igénybevétele mellett dönt a vásárló. Mire kell figyelni ilyen esetben, hogyan tudjuk elkerülni a jövőbeni problémákat, és mit tehetünk, ha a pénzügyi szolgáltatóval nem tudunk zöld ágra vergődni?

Először is különbséget kell tenni aszerint, hogy a megvásárolt termékkel vagy az áruhitellel kapcsolatban merül fel probléma. A műszaki cikkel kapcsolatos szavatossági vagy jótállási kifogást kizárólag a terméket eladónál lehet tenni. Azt is fontos tudni, hogy a hitelszerződés felmondása a megvásárolt termékre megkötött szerződést nem érinti. Ilyen jellegű jogvitával az általános békéltető testületekhez lehet fordulni.

A Magyar Nemzeti Bank mellett működő Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) pénzügyi fogyasztói jogvitákkal foglalkozik. Áruhitellel vagy az áruhitellel kombinált, „hibrid” hitelkártya-szerződéssel kapcsolatos fogyasztói jogvita esetén lehet például a PBT eljárását kezdeményezni, ha a pénzügyi szolgáltatónál tett panaszeljárás eredménytelen.

A tapasztalatok azt mutatják, hogy a jogviták döntően a hitelkártyák terhére történő vásárlásokkal kapcsolatban keletkeznek. A hagyományos hitelkártyák mellett a hibrid termékeknél a fogyasztónak lehetőség van a hitelkeret terhére vásárolni, részletfizetési lehetőséggel élni, s egyúttal áruhitelszerződést kötni, mindezt jellemzően kedvező kondíciókkal. Utóbbi ügylet elkülönül a hitelkártyától, külön futamidő, kamatmérték, törlesztőrészlet vonatkozik rá. A PBT elé került problémák legnagyobb része ebből a kettősből adódik. Mire érdemes tehát figyelni?

Sok fogyasztó hivatkozik arra, hogy a szerződéskötéskor nem is tudták, hogy hitelkártya-szerződést kötnek, ők csak egy új hűtőt szerettek volna venni, nem akartak hitelkártyát, csak kedvezményes áruhitelt. Előfordultak olyan fogyasztói kifogások is, hogy nem volt megfelelő hely a szerződés átolvasására, rosszak voltak a fényviszonyok, apró betűs volt a szerződés. A szerződéses dokumentumok áttanulmányozása kiemelkedő fontosságú, hiszen anyagi kötelezettségvállalás társul hozzá. Érdemes már a vásárlás előtt néhány nappal érdeklődni az elérhető hiteltermékekről személyesen, online vagy telefonon, illetve átolvasni az elérhető tájékoztatókat.

A szerződés aláírása előtt tisztázni kell, hogy kizárólag áruhitelről van-e szó, vagy egy hitelkártyával kombinált termékről. A hitelkártyával kombinált áruhitel feltételei ugyanis lehet, hogy kedvezőek, maga a hitelkártya viszont már jellemzően magas kamatozású terméknek számít. Sőt, a szerződéses feltételek alapján egyéb díjak, költségek is felmerülhetnek, legyen szó akár kártyadíjról, késedelmi díjról, csekkdíjról, SMS szolgáltatás díjáról, zárlati díjról.

Néhány konstrukciónál az első éves kártyadíjat elengedik, de előfordulhat, hogy a kártyadíj felszámítása a hitelkeret kihasználtságától függ, vagy nem számítják fel, ha nincs hitelkártyával végzett tranzakció. Sokan utólag döbbennek rá arra is, hogy - mivel alapvetően hitelkártya-szerződést kötöttek - kártyadíjat kell fizetniük. Egy ügyben a fogyasztó két évvel a szerződés megkötése után szembesült azzal, hogy a hitelkártyán a pénzügyi szolgáltató bet terhelt az éves kártyadíjat. Az ügyfél arra hivatkozott, hogy nem is hitelkártya-, hanem csak áruhitel-szerződést szeretett volna kötni. A pénzügyi szolgáltató álláspontja szerint a kártyadíj felszámítása jogszerű volt, azonban méltányosságból eltekintett annak megfizetésétől. Így a felek egyezséggel tudták rendezni ezt a jogvitát.

Sok probléma származik az áruhitel részleteinek késedelmes teljesítéséből is. Ilyenkor különböző díjak, mint késedelmi-, adósságkezelési díj merülhetnek fel, amelyek összege a késedelmi kamatokkal együtt akár a több ezer forintot is elérheti havonta.

Az áruhitellel kombinált hitelkártyák esetében, ha a szerződés úgy rendelkezik, nemteljesítés esetén a bank a részleteket a hitelkártyáról vonja le. Ilyenkor az áruhitel kedvező feltételei az adott részlet kapcsán már nem lesznek érvényesek. Ha

pedig a hitelkártyát használjuk is, akkor a visszafizetendő összeg tovább emelkedik, hiszen nemcsak az áruhitel részletét kell megfizetni, hanem a felhasznált hitelkártya-egyenleget is rendezni kell. A hitelfedezeti biztosítás igénybevétele szintén növeli a havi fizetendő összeget.

Éppen ezért, ha úgy döntünk, hogy áruhitellel kombinált hitelkártya-szerződés kötésekor fontos folyamatosan nyomon követni a tartozás alakulását, és rendszeresen ellenőrizni a számlakivonatokat. A havi fizetendő összeg teljesítése is kiemelten fontos, mert akár néhány napos késedelemnek is nagy összegű kamat-, díjfelszámítás lehet a következménye.

A PBT elé került egyik ügyben a fogyasztó az áruhitel mellett a hitelkártyáját folyamatosan használta, a befizetéseket viszont rendszertelenül teljesítette, és a teljes havi fizetési kötelezettségét több alkalommal nem rendezte. Ennek eredményeként a felszámított késedelmi díjak és kamatok jelentősen megnövelték a tartozást. Az ügyben a banknak volt egyezségi ajánlata, azonban azt a fogyasztó nem fogadta el. Továbbra is vitatta a fennálló tartozást, azonban álláspontját nem tudta alátámasztani, a befizetéseket valóban nem megfelelően teljesítette, így a kérelme megalapozatlan volt.

Előfordult olyan eset is, hogy az ügyfél az áruhitel részletét csekken ugyan határidőben feladta a postán, azonban mégis késedelmi kamatot kellett fizetnie. Sokan elfelejtik ugyanis, hogy a csekk feladásának napja nem egyenlő a pénz bankhoz történő beérkezésének napjával (teljesítésnek az utóbbi számít). Ezért a fizetési határidő előtt legalább két munkanappal kell feladni a csekket, hogy a részlet határidőben odaérjen. A különböző befizetési módokhoz egyébként különböző díjak is kapcsolódhatnak. Érdemes tehát átgondolni, hogy a csekkbefizetés, az eseti utalás, vagy éppen a csoportos beszedés a legmegfelelőbb, és szerződéskötéskor érdeklődni az egyes fizetési módokkal kapcsolatos költségekről, tudnivalókról.

Kiemelten fontos, hogy a hitelkártya-szerződés nem szűnik meg az áruhitel kifizetésével. A kombinált szerződések esetében ugyanis ezzel csak az áruhitel rész szűnik meg, az alapszerződés, azaz a hitelkártya továbbra is fennmarad. Amennyiben azt a fogyasztó nem szeretné megtartani, akkor azt külön meg kell szüntetni.

A PBT elé került egyik ügyben a fogyasztó számára a meghallgatás és egyeztetés után vált világossá, hogy az ügylet áruhitel részének rendezése nem szünteti meg a szerződést és a hitelkártyaszámra továbbra is megmarad. Az is kiderült, hogy a fogyasztó nem kívánja megtartani a hitelkártyát, de a megszüntetéssel kapcsolatos teendőkről nincs tudomása. A felek egyezsége végül a tartozás egy részének elengedése mellett, a teljes szerződés lezárására is kiterjedt.

Azt is érdemes szem előtt tartani, hogy e kombinált szerződéseknel a szokásosnál nehezebben áttekinthetők a számlakivonatok, a tartozás alakulásáról szóló kimutatások. Egyszerre két, vagy akár több ügylet is megjelenhet rajtuk. Egy hitelkártyához ráadásul több áruhitelszerződés is köthető, így a fogyasztók számára gyakorta nehezebben lehet követhető a befizetések elszámolása.

A PBT elé került egyik ügyben a kérelmező hitelkártyájához öt különböző áruhitel tartozott, ezek mind a kölcsönösszeg, mind a futamidő, illetve az ügyleti kamat tekintetében különbözőek voltak. A fogyasztó sérelmezte a fennálló tartozását, és az sem volt számára egyértelmű, hogy a befizetéseit melyik tartozására számolták el. A PBT által tartott meghallgatás lehetőséget biztosított a feleknek a részletes egyeztetésre. A felek végül egyezséggel rendezték a jogvitát, amely a fennálló tartozás több mint egyharmadának elengedését is tartalmazta.

E példák is jól mutatják, hogy a hibrid hitelkártya-áruhitel termékeket a fogyasztóknak komplexen, minden részletre kiterjedően kell figyelemmel kíséreni. Ha hitelből költekezünk, érdemes alaposan tanulmányozni a szerződést, és tisztázni az alapvető kérdéseket: melyik fizetési mód a legmegfelelőbb, mi történik a részletfizetés nemteljesítésekor, milyen költségekre kell számítani, és mik a szerződés megszüntetésével kapcsolatos főbb tudnivalók?

Ha pedig a szerződés után „szokatlan” vagy váratlan eseményt tapasztalunk (például várakozásunk ellenére hitelkártyát kapunk, vagy nem várt díjat számítanak fel) akkor minél előbb érdemes utánajárni és felvenni a kapcsolatot a pénzügyi szolgáltatóval. Az áruhitel- vagy hitelkártya-szerződés megkötése legalább olyan fontos, mint az új TV, hűtő stb. kiválasztása. Szánjunk rá elegendő időt!

„Szerkesztett formában megjelent az Origo.hu portálon 2022. augusztus 17-én.”

DR. SZENTE KRISZTINA ÉVA: Ára lehet a banki kezességnek

Természetes számunkra, hogy a hozzánk közel álló családtagoknak, barátoknak kollégáknak szívesen segítünk s így mi is számíthatunk rájuk. Számos kötelezettséggel járhat viszont, ha egy fogyasztói hitel kapcsán kezesi vagy zálogkötelezetti feladatra kérnek fel minket, s a hitelfelvevő nem, vagy csak késve fizet a banknak.

Mi a helyzet akkor, ha egy számunkra kedves ember arra kér minket, vállaljunk kezességet hiteléért vagy a hitelének fedezetéül adjuk zálogba az ingatlanunkat? Ilyenkor nagyon nehéz jó döntést hozni. Ha megtagadjuk, azzal esetleg a fennálló jó viszonyt, barátságot veszélyeztetjük. Ha viszont elvállaljuk a kezességet vagy a zálogkötelezettséget, azzal, hogy akiért kezeskedünk megbízható és biztosan visszafizeti a hitelt, előfordulhat, hogy rokoni-baráti szívességünkért később nagy árat fizetünk.

Az MNB-n belül működő Pénzügyi Békéltető Testület elé kerülő esetek azt mutatják: mindenekelőtt fontos, hogy egyáltalán tisztában legyünk azzal, hogy pontosan milyen kötelezettségeket jelent, és milyen következményekkel járhat a kezesség vagy zálogkötelezettség elvállalása.

A hitelintézetek a hitel- és pénzkölcsön nyújtási tevékenységüket szigorú szabályok alapján végzik. Hitelt olyan mértékben és feltételek mellett nyújthatnak, melyek megfelelően biztosítják, hogy azt az adós visszafizesse, és amennyiben esetlegesen ez mégsem teljesülne, a követelés az úgynevezett biztosítékokkal szemben érvényesíthető legyen.

A fogyasztónak nyújtott hiteleknél ilyen biztosítékok tipikusan a készfizető kezesség, valamint az ingatlanon alapított jelzálogjog vagy önálló zálogjog. Számos hiteltípus tartozik ide, a fogyasztói személyi hitelektől kezdődően a jelzáloghiteleken át a támogatott, lakáscélú hitelekig. Fogyasztó pedig az a természetes személy, aki nem a vállalkozásával, gazdasági tevékenységével összefüggésben jár el, vesz fel hitelt, vagy nyújt biztosítékot, így a fogyasztó lehet kezes és zálogkötelezett is.

A bank általában a kezes jövedelmét is vizsgálja, munkáltatói- vagy jövedelemigazolást kérhet tőle. Kedvező hitelbírálat esetén, a bank az adóssal hitelszerződést, a kezessel pedig kezességi szerződést köt. Ez utóbbival a kezes arra vállal kötelezettséget, hogy amennyiben az adós nem teljesít, ő áll helyt helyette a banknál. A készfizető kezesség azt jelenti, hogy a kezes nem követelheti, hogy a bank először mástól, például az adóstól kísérelje meg behajtani a követelést.

A fogyasztóként kezességet vállalót a bank köteles a kezességi szerződés létrejötte előtt tájékoztatni kezesi jogairól és kötelezettségeiről; az adós helyzetéből vagy a kötelezettség természetéből fakadó, előtte ismert különleges kockázatokról. A kezes fizetési kötelezettsége ahhoz a kötelezettséghez, hiteltartozáshoz igazodik, amelyért kezességet vállalt, és nem válhat terhesebbé az elvállalnál.

Ez viszont nem jelenti azt, hogy a kezesnek ne kellene viselnie az adós szerződésszegésének a következményeit, mint például a késedelmi kamatot, illetve az egyéb, a követelés érvényesítéséhez kapcsolódó költségeket. Fogyasztóként vállalt kezességnél meg kell határozni azt a legmagasabb összeget is a kezességi szerződésben, amelynek erejéig a kezes felel az adós tartozásáért. Megnyugtató, hogy ennél magasabb összeget a bank nem követelhet.

Nézzünk két példát! Készfizető kezességet vállaltunk, az adós egy ideig fizet, aztán nem teljesíti a fizetési kötelezettségét. Felszólító levelet kapunk a banktól a tartozás megfizetésére. Készfizető kezesként az adós általi elmaradás legkésőbb a bank által megjelölt határidőre kötelesek vagyunk teljesíteni. Ilyenkor megtérítési igényt lehet meg bennünket az adóssal szemben.

Ha az adós nem teljesít, de kezesként mi sem, akkor a bank az adóssal szemben fennálló követelés és járulékaival, de legfeljebb a kezesi szerződésben meghatározott maximum összeg erejéig jogosult a teljes vagyonunkból kielégítést keresni. Fontos tudni, hogy készfizető kezesség esetén a bank szabadon dönthet arról, hogy a készfizető kezestől vagy az adóstól kéri a tartozás rendezését. Önkéntes teljesítés hiányában jogi úton érvényesítheti a bank a követelését, s így végrehajtható okirat alapján (ami lehet végrehajtási záradékolásra alkalmas közjegyzői okirat, vagy jogerős fizetési meghagyás, jogerős ítélet) végrehajtási eljárás indulhat velünk szemben is. Készfizető kezesként a teljes vagyonunkkal felelünk a tartozásért és bármilyen vagyontárgyunk végrehajtás alá vonható.

Amennyiben ingatlanunkat adjuk biztosítéként, és „csak” zálogkötelezettek vagyunk egy hitelügyletben és az adós nem fizet, azzal szembesülhetünk, hogy elveszítjük a hitel fedezetéül felajánlott ingatlanunkat. Megoldásként felmerülhet az ingatlan értékesítése, amihez a hitelező hozzájárulása szükséges. Végző esetben a fedezeti ingatlan végrehajtási eljárásban történő árverési értékesítéséből juthat hozzá a hitelező a követeléséhez, ami részben a végrehajtási költségek miatt, részben az elérhető ár miatt a legkedvezőtlenebb megoldás a zálogkötelezett számára.

Mindkét esetben célszerű mielőbb felvenni a kapcsolatot a bankkal és megkísérelni a tartozás rendezését az adóssal együtt.

Összefoglalva: kezesség vagy zálogkötelezettség vállalásakor a legjelentősebb kockázat az, ha az adós nem fizeti tartozását. Ilyenkor a követelés velünk szemben történő érvényesítését nem befolyásolja az a tény, hogy a kölcsön összegét nem mi használtuk fel, abból egy fillért sem láttunk, semmilyen előnnyel nem járt számunkra a kölcsön folyósítása, s csak szíveségből vállaltuk a kötelezettséget. Ha az adós a törlesztéssel tartósan késedelembe esik, a hitelező felmondhatja a szerződést és a tartozás megfizetését egy összegben kérheti. Ilyen esetben a késedelmi kamat, a követeléskezelés költségei, végrehajtási eljárás indítása esetén a végrehajtási költségek tovább növelik a visszafizetendő összeget.

A készfizető kezes adatait továbbíthatják a Központi Hitelinformációs Rendszerbe (KHR), ami megnehezíti, illetve kizárja a későbbi hitelhez jutását. A zálogkötelezett elveszítheti a hitel fedezetéül felajánlott ingatlanát, így esetleg a lakhatását is. A készfizető kezes pedig akár „mindenét” elveszítheti, mivel teljes vagyonával felel a tartozásért. Mindezeket kellő súllyal érdemes mérlegelni ilyen kötelezettség vállalása előtt.

„Szerkesztett formában megjelent az Origo.hu portálon 2022. szeptember 14-én.”

DR. RÓZSAVÖLGYI ORSOLYA: Elkerülhető a vita, ha megértjük a hiteltörlesztési kimutatást

Referenciakamat, annuitás, kamatfelár, hirdetmény, kondíciós lista – ijesztő fogalmak a banki hiteltartozásunkról, s hasonlókat érezhetünk, ha a törlesztési kimutatásainkat kapjuk kézhez. Sok fogyasztó úgy fordul a pénzügyi békéltetőkhöz, hogy nem nézi át törlesztési értesítőit vagy sérelmezi, hogy azok számára érthetetlenek. Tegyük rendet hát a fogalmak közt!

A fogyasztónak nyújtott hitelről szóló törvény szerint a hitelszerződés alatt a hitelezőnek kérésre a tartozásról törlesztési táblázat formájában kivonatot kell ingyen a fogyasztó rendelkezésére bocsátania. Jelzáloghitelnél pedig a hitelezőnek évente egyszer, illetve a kamatperiódus fordulónapján díjmentesen kell tájékoztatást adnia a tartozásról törlesztési táblázat formájában.

A jogszabály azt is meghatározza, hogy a törlesztési táblázatnak tartalmaznia kell a törlesztőrészek összegét, a törlesztés gyakoriságát és feltételeit, valamint az egyes törlesztések tőke- és hitelkamaton kívüli minden egyéb elemét (pl.: díjat, jutalékot, költséget). A követeléskezelők által kezelt követelések esetében pedig az MNB ajánlásban fogalmazta meg elvárásait az adósok tájékoztatását illetően.

A kimutatások esetében az első lépés megvizsgálni, hogy a szerződés megkötésétől fogva, a teljes futamidőre vonatkozóan tartalmaz-e adatokat, vagy például egy éves hitelegyeztető / tájékoztató levélről van-e szó, esetleg egy – adott időszakra, időpontra vonatkozó – egyenlegértesítőt / tartozásigazolást tartunk a kezünkben.

Vizsgáljuk meg, hogy a kimutatás milyen bontásban készült. Külön feltüntették-e például a tőkét, az ügyleti kamatot, költséget, a késedelmi kamatot, a nem esedékes tőketartozást, illetve egyéb díjakat. Nem mindegy, hogy az egyes oszlopok mit jelentenek. Pl. a teljes tartozás / záró egyenleg az összes, bármely jogcímen fennálló tartozást jelenti, ebben az összegben tehát a tőketartozás mellett a felmerült kamatok, díjak stb. is megjelennek. A teljes egyenleg tehát sok esetben nagyobb összegű, mint a tőketartozás, az egyéb tételek miatt. Figyelni kell arra is, hogy az egyes oszlopok esedékes / lejárt, vagy nem esedékes megjelöléssel szerepelnek. A nem esedékes tőketartozás például nem feltétlenül a teljes tőketartozást mutatja, hiszen ennek nem része a már lejárttá vált, ám meg nem fizetett tőke.

A legátfogóbb képet akkor kapjuk a tartozásunk alakulásáról, ha a kimutatás a teljes futamidőre vonatkozik, és a terheleket és jóváírásokat (azaz a tartozást növelő és csökkentő tételeket) egyaránt tartalmazza, jogcímenkénti (költség, kamat, tőke) bontásban.

Érdemes megvizsgálni, hogy az ún. induló tőketartozás mellett mekkora az elvárt havi részlet (azaz a törlesztő-részlet) összege, illetve milyen összegű befizetések szerepelnek a kimutatásban. Ha a havi törlesztő-részlet összege eltér az általunk várttól, mindenképpen kérdezzünk rá erre a banknál. Ha azt észleljük, hogy valamelyik befizetés hiányzik, vagy nem az általunk teljesített összegben szerepel, ezt minden esetben írásban jelezzük a bank vagy követeléskezelő felé és küldjük meg a befizetést igazoló befizetési bizonylat, átutalási bizonylat, csekk feladóvevénye stb. másolatát.

A Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) elé került egyik ügyben a kérelmező többek között azt sérelmezte, hogy bár a vele szemben indított végrehajtási eljárásban a jövedelmére letiltást adott ki a végrehajtó, és folyamatosan teljesítették a levonásokat, a követeléskezelő nem minden teljesítést számolt el a tartozás csökkentésére. Közel 700 ezer forint elszámolását hiányolta, és csatolta is ennek kimutatását. Az eljárás során a követeléskezelő elismerte, hogy a kérelmező által megjelölt tételek valóban beérkeztek, azonban technikai hiba történt. A szükséges korrekciókat ugyanakkor már a PBT eljárása során elvégezte és a tartozást ennek megfelelően csökkentette.

A PBT eljárásának nemcsak ez volt az eredménye, hanem az is, hogy a felek a korrekció után fennmaradó tartozás kétharmadának kamatmentes részletekben történő megfizetésére is egyezséget kötöttek. Ez is rámutat arra, hogy egy fogyasztó pénzügyi előképzettség nélkül is sokat tehet ügye rendezése érdekében.

A befizetések összege mellett meg tudjuk vizsgálni azok elszámolását is. A Polgári Törvénykönyv elszámolási sorrendet állapít meg, amelytől a bank, vagy a követeléskezelő jogosult, de nem köteles eltérni a javunkra. Ha tehát a befizetés az egész tartozás kiegyenlítésére nem elegendő, akkor az elszámolási sorrend költség, kamat, tőke sorrendet jelent.

Ha pl. a havi törlesztő-részletet nem teljes egészében teljesítjük, a befizetésből először (ha van) a költséget, majd a kamatrészt számolják el, és csak a maradék összeg csökkenti a tőkét. Elképzelhető az is, hogy a követeléskezelő felé folyamatosan teljesítünk befizetést, de azt tapasztaljuk, hogy a tőketartozásunk mégsem csökken. Ennek oka pl. az lehet, hogy az egyéb (kamat, költség) tartozásunkra számolják el a befizetéseket.

A következő sarkalatos pont a felszámított ügyleti kamat, amelyet százalékos mértéke és összege szempontjából is megvizsgálhatunk. Az ügyleti kamat százalékos mértéke a szerződésekben szerepel, előfordulhat viszont, hogy mégis attól eltérő mértéket alkalmaz a bank. Ennek egyik oka lehet, hogy változó kamatozású szerződés esetében a referenciakamat változása miatt a kamat is változik, a szerződésben szereplő induló kamatmértékhez képest. Az eltérés másik oka az elvesztett kamatkedvezményekből adódhat. Amennyiben szerződésünket úgy kötöttük, hogy a bank meghatározott feltételek teljesítése esetén (pl.: a számlánkon adott összegű havi jóváírás teljesülése) kamatkedvezményt ad, akkor ennek elvesztése esetén a felszámított kamat (és így a törlesztő-részlet) a korábbiakhoz képest magasabb lesz.

Ha tehát a kamat százalékos mértékének változását észleljük, mindenképp kérdezzünk rá ennek okára. A kamatok összegével kapcsolatban arra is figyelni kell, hogy a kölcsönszerződések ún. annuitás alapúak, ami azt jelenti, hogy a törlesztő-részletek összege azonos, azonban a törlesztő-részleteken belül a tőke-kamat arány a futamidő során folyamatosan változik.

Mivel a futamidő alatt a kamat törlesztőrészleten belüli aránya és összege folyamatosan csökken, a PBT gyakran találkozik az eljárása során azzal a kifogással, hogy „én már a teljes futamidőre előre megfizettem a kamatot.” Előfordult olyan kérelem is, amikor az ügyfél a végtörlesztést követően kamat-visszatérítést kért, ennek okaként pedig azt jelölte meg, hogy a végtörlesztés miatt rövidebb idő alatt fizette meg a tartozást. Mivel véleménye szerint a kamatot a teljes futamidőre, vagy annak egy jelentős részére már megfizette, így neki jár vissza kamat, hiszen a szerződés az eredeti futamidő előtt megszűnt.

E kérelmek megalapozatlanok. Az adott hónap törlesztőrészlete (az esetleges kezelési költségen túl) tőke- és kamatrészből áll. A kamatszámítás képlete az üzletszabályzatokban megtalálható. Fontos tudni, hogy a kamatrész az előző hónap végi tőketartozásra (ez a kimutatásokban jellemzően nem esedékes tőketartozásként szerepel) felszámított ügyleti kamat. A pénzügyi szolgáltatók által alkalmazott kamatszámítási képletek leggyakrabban 360 napos évvel számolnak. A hónapokat

pedig 30 napos hónapként veszik figyelembe, de az is előfordul, hogy ehelyett a képlet az eltelt időszak naptári napjainak számát (pl.: március 1 -31 = 31 nap) veszi alapul.

Tegyük fel, hogy egymillió forint kölcsönt veszünk fel, 5% éves kamat mellett. Az első hónapban a havi kamat a következők szerint alakul: $1.000.000,-\text{Ft} * 5\% = 50.000,-\text{Ft}$ (éves kamat), osztva 360-nal = 138,9,-Ft (napi kamat), szorozva 30-cal = 4.166,7,-Ft (havi kamat). Ahogy a tőketartozás a törlesztő-részletek megfizetésével csökken, úgy csökken havonta a megfizetendő ügyleti kamat. Ha havi 10.000,-Ft-os törlesztő-részletet veszünk alapul, akkor láthatjuk, hogy a 10.000,-Ft-os törlesztő-részletből ($10.000 - 4.166,7,-\text{Ft} =$) 5.833,3,-Ft a tőkerész. Ez az összeg csökkenti tehát az egymillió forintos tőketartozásunkat. Ezáltal az időszak végén már csak 994.166,7,-Ft lesz a tőketartozás. A második hónapban az előző számítási módszer alapján a havi kamat 4.142,4,-Ft, a törlesztőrészlet tőkerésze pedig 5.857,6,-Ft. A törlesztőrészlet összege mindkét esetben (az annuitás alapján) ugyanannyi lesz, csak a tőke-kamat arány változik folyamatosan a futamidő alatt.

A kimutatásban érdemes megvizsgálni az esetleges késedelmi kamat felszámításokat is. Ennek során gondoljuk végig, hogy vajon minden befizetés határidőben megtörtént-e, és az elvárt részletet teljes egészében teljesítettük-e? Kaptunk-e a késedelemmel kapcsolatban bármilyen megkeresést, mulasztottunk-e valamit? Ha ezek után is úgy gondoljuk, hogy a késedelmi kamat felszámítás nem jogos, akkor ezt szintén jelezni kell a szolgáltató felé.

A felmerült díjak, költségek áttekintése is indokolt. Amennyiben valamelyik tétel kérdéses, minden esetben kérjünk tájékoztatást a banktól vagy követeléskezelőtől. Érdemes áttekinteni a banki hirdetőanyagokat, kondíciós listákat, hiszen ezek azok a dokumentumok, amelyek a különböző díjakat, költségeket tartalmazzák. Ezek a bankok honlapján is elérhetőek, ám olykor a fogyasztók nehezen igazodnak ki a különböző szerződésekhez kapcsolódó és különböző időbeli hatályú dokumentumok között. Ha bizonytalanok vagyunk, kérjünk felvilágosítást!

Az áttekintés kétségkívül időigényes, de ezzel tisztában lehetünk tartozásunkkal és elkerülhetjük jogvitákat. Bár első pillantásra egy kimutatás értelmezése nehéznek tűnhet, a pénzügyi szakértelemmel nem rendelkező fogyasztó is sok mindent meg tud vizsgálni a saját tartozása alakulásával kapcsolatban. Amennyiben pedig valamelyik tételt ezt követően is vitatja, eredménytelen panaszeljárást követően a PBT előtti eljárásban egyeztetethet a pénzügyi szolgáltatóval.

„Szerkesztett formában megjelent a Pénzcentrum.hu oldalon 2022. október 12-én.”

DR. BARITSA KATALIN: Gazdálkodjunk okosan nyugdíjpénztári megtakarításunkkal

A jelenlegi kedvezőtlen hozamkörnyezet miatt szomorú meglepetés érthette azokat a pénztártagokat, akik az elmúlt időszakban nyújtottak be kifizetési igényt önkéntes nyugdíjpénztárunkhoz, és az év elején kézhez vett számlaértesítőjükben közölt összeg kifizetésében reménykedtek. A pénztári előtakarékoskodás hosszú távú megtakarítás, felvétele előtt érdemes tájékozódni az egyéni számla konkrét összegéről, s nem elhamarkodva realizálni a veszteséget. Ha azonnal szükség van pénzre, érdemes csak egy részét felvenni, s a többit később, kedvező hozamokat adó időszakban igényelni.

Az önkéntes nyugdíjpénztári tagok egyéni nyugdíjszámláján keletkezett hozam felvétele 10 éves várakozási idő letelte után adómentes. Az MNB-n belül működő Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) egyik ügyében egy pénztártag önkéntes nyugdíjpénztári egyéni számlájának alakulásáról és 2019. év végi eredményéről szóló számlaértesítőjének adataiban bízva ennek megfelelően 2020. március 25-én nyújtott be az önkéntes nyugdíjpénztárhoz 10 éves várakozási idő utáni hozam kifizetése iránti igényt.

A tag a hozam összegének és az arról szóló elszámolásnak a kézhez vételekor szembesült azzal, hogy az előző év végéhez képest egyéni számlájának hozama időközben több mint 300 ezer forinttal csökkent. A kérelmező a PBT előtti eljárásban azt sérelmezte, hogy a részére kifizetett összeg nem egyezett meg a pénztári számlaértesítőjében feltüntetett hozammal, s nem kapott időben, a hozam kifizetését megelőzően tájékoztatást annak pontos összegéről, illetve a módosulás okáról.

A pénztár az eljárás során jelezte, hogy választható portfóliós rendszert és elszámolóegységekre épülő nyilvántartást működtet, így tagja akár előzetesen tájékozódhatott volna az önkéntes nyugdíjpénztár internetes oldalán is. A nyugdíjpénztár honlapján elérhetőek a saját megtakarítást is tartalmazó portfólió napi árfolyamadatai, melynek ismeretében eldöntheti a kérelmező, hogy kér-e további információt, s ennek ismeretében nyújtja be a hozam kifizetése iránti kérelmét, vagy ezen szándékától eláll.

A kérelmező a hozam kifizetése iránti kérelmét olyan időpontban nyújtotta be az önkéntes nyugdíjpénztárhoz, amikor már a híradásokból is értesülhetett arról, hogy nemzetközi és hazai viszonylatban is a befektetések hozamai a Covid-19 járvány miatt jelentősen csökkentek. Az önkéntes nyugdíjpénztár pénztártagjainak érdekében az internetes honlapján egy közleményt is közzétett egy héttel a kérelem benyújtása előtt, amelyben felhívta a pénztártagok figyelmét a Covid-19 járvány hatásaira és a nagyobb hozamcsökkenésre.

A PBT a kérelmet megalapozatlannak találta, mivel a kérelmező választható portfólióban elhelyezett megtakarításának hozamát a jogszabályoknak és az önkéntes nyugdíjpénztár belső szabályzatában foglaltaknak megfelelően számolták el. Hozam kifizetése iránti igény esetén azt nem az éves elszámolási értesítő szerint, hanem a kérelem önkéntes nyugdíjpénztárhoz történt beérkezését követően, egy jövőbeni időpontra (fordulónapra) vonatkozóan számolják el és fizetik ki. A két időpont között a pénztártag megtakarítását tartalmazó portfólió árfolyama jelentősen változhat.

Az önkéntes nyugdíjpénztári megtakarítás ugyanis olyan befektetés, amelynek hozama egy jövőbeni időpontban fennálló árfolyam alapján határozható meg. Így a tag megtakarítását tartalmazó portfólió befektetési eredménye előzetesen nem állapítható meg. Mindezért a kérelmező az érintett ügyfélszolgáltatótól sem kaphatott volna olyan előzetes tájékoztatást, hogy egyéni nyugdíjszámláján keletkezett megtakarítása után mennyi lesz a kifizetendő hozam. A nyugdíjpénztárnak egyéb okból sem kellett a kérelem beérkezését követően felvenni a kapcsolatot a hozam kifizetéséhez a kérelmezővel.

A pénzügyi békéltetők előtt az utóbbi időben több olyan ügy is folyamatban volt, ahol a kérelmezők választható portfóliós rendszert és elszámoló egységes nyilvántartást működtető önkéntes nyugdíjpénztár tagjai voltak, azonban hosszú pénztártagságuk során tapasztalt kedvező hozameredmények után hozamuk nem várt módon negatív lett, azaz az egyéni nyugdíjszámlájukon kimutatott megtakarítás összege csökkent.

E kérelmezőket azért érthette mindez váratlanul, mert megtakarításukat alacsony kockázattal járó vagy kockázatkerülő portfólióban helyezték el. Tagsági jogviszonyuk alatt portfólióváltást nem kezdeményeztek, mivel többnyire megtakarításukat nem akarták nagyobb kockázatnak kitenni. Többen egyéni nyugdíjszámlájukon keletkezett megtakarításukat is biztonságos, klasszikus portfólióban helyezték el.

Ők a portfólió elnevezéséből, vagy annak összetételéből arra a következtetésre jutottak, hogy az általuk választott portfólió kockázatmentes, azaz annyira biztonságos, hogy itt kizárt a negatív hozam. Emiatt okozott számukra meglepetést az év elején kézhez vett önkéntes nyugdíjpénztári egyéni számlájuk alakulásáról és 2021. év végi eredményéről szóló számlaértesítőjük. Ez annak ellenére történt így, hogy az érintett nyugdíjpénztárak a lehető legtöbb csatornán próbálták eljuttatni azt az információt tagjaikhoz, hogy az egy időpontban kimutatott negatív hozam a jövőben kedvező befektetési környezet esetén ismét pozitív lehet. Mindaddig tehát, amíg a tagok nem kérnek kifizetést, addig megtakarításuknál nem realizálják a negatív hozamot.

Előfordult olyan eset is, hogy a kérelmező az év végi eredményről szóló számlaértesítő kézhezvételét követően annyira megijedt a negatív hozam láttán, hogy a több mint 10 évi önkéntes nyugdíjpénztári tagság és kedvező befektetési hozamok ellenére tagsági jogviszonyának megszüntetését kezdeményezte az önkéntes nyugdíjpénztárnál. Ráadásul hiába a 10 éves várakozási idő után, de még nem nyugdíjszolgáltatásra jogosultként indította el a kilépést, ami miatt a hozamrészt meghaladó kifizetése adóköteles volt.

Azok a kérelmezők sem jártak jól, akik a 2021 végi számlaértesítő kézhezvételét követően saját nyugdíjpénztárjukkal történő előzetes egyeztetés helyett már nyugdíjszolgáltatásra jogosultként egyösszegű nyugdíjszolgáltatás igénybevétele mellett kezdeményezték tagsági jogviszonyuk megszüntetését.

Fontos tudni, hogy az egyösszegű nyugdíjszolgáltatás iránti igény esetén a pénztártag is megjelölheti a kifizetés fordulónapját. Ennek hiányában az elszámoló egységes nyilvántartást vezető önkéntes nyugdíjpénztár – jogszabály szerint – legkésőbb a kérelem beérkezését követő 10. munkanapot veheti figyelembe fordulónapként, amennyiben a szolgáltatási igény elbírálásához valamennyi szükséges adat és dokumentum rendelkezésre áll.

Ha például a kérelmező a pénzmosás elleni jogszabály által megkívánt személyazonosság igazoló ellenőrzésnek nem vetette magát alá (azaz az azonosítási űrlapot nem töltötte ki és írta alá megfelelően), vagy okmányaiában bekövetkezett változást nem jelentette be és nem igazolta az önkéntes nyugdíjpénztárnál, úgy az elszámolás fordulónapja nem a kérelem önkéntes nyugdíjpénztárhoz való beérkezését követő naptól számítódik, hanem a hiánypótlás maradéktalan beérkezését követően.

Ezen kérelmezők a békéltetői eljárásban azt sérelmezték, hogy a befektetésüket tartalmazó portfóliók negatív hozamot értek el, miközben erre álláspontjuk szerint a portfólió összetétele miatt nem kerülhetett volna sor. Az önkéntes nyugdíjpénztárak ezekben az eljárásokban azt emelték ki, hogy az alacsony kockázatú, illetve kockázatkerülő portfóliók sem rizikómentesek, ezek is lehetnek átmenetileg veszteségesek a kedvezőtlen befektetési környezet miatt. Az önkéntes nyugdíjpénztárak sem tőke, sem hozam garanciát nem vállaltak. Hangsúlyozták azt is, hogy ha valamely pénztártag kifizetést igényel egyéni nyugdíjszámlájának a terhére, úgy a kérelem benyújtását követően megállapított fordulónap szerinti árfolyammal számolják el megtakarítását. Ha éppen kedvezőtlen az adott portfóliónak a befektetési eredménye, úgy a tag azt a kifizetési igényével nyomban realizálja is.

Önmagában az, hogy az önkéntes nyugdíjpénztár valamely választható portfóliója pillanatnyilag negatív hozamot mutat, nem jelenti azt, hogy az intézmény jogellenesen járt el, s nem jó gazda módjára bánt pénztártagjainak megtakarításával. Bekövetkezhet ugyanis olyan kedvezőtlen változás (pl.: Covid-19 járvány, orosz-ukrán háború), amely a befektetések eredményét negatívan befolyásolja. Jogellenes magatartás, igazoltan felmerült kár és a kettő közötti okozati összefüggés bizonyítottóságának hiányában kártérítés sem állapítható meg, így a PBT mindazon ügyekben megszüntette az eljárást, ahol a kártérítési igény a rendelkezésre álló adatok alapján nem volt igazolt.

A PBT határozatával két esetben viszont jóváhagyta a kérelmező és az érintett nyugdíjpénztár által kötött egyezséget. Az egyik ügyben a nyugdíjpénztár a hiánypótlási felhívást nem a belső szabályzatában foglaltaknak megfelelően küldte ki az egyösszegű nyugdíjszolgáltatást igénylő kérelmező részére. A másik esetben a pénztártag nyugdíjszolgáltatási igényt jelentett be az önkéntes nyugdíjpénztáránál egyéni számláján keletkezett megtakarítás egy részének felvételére vonatkozóan. Ezzel összefüggésben sérelmezte a nyugdíjszolgáltatás fordulónapjának megállapítását és az önkéntes nyugdíjpénztár elszámolását. Végül a felek megegyeztek és az egymással történő elszámolás mellett a kérelmező másik önkéntes nyugdíjpénztárba történő átlépésével az érintett tagsági jogviszonya is megszűnt.

Mi a tanulság? Gazdálkodjunk okosan! Ne pusztán egy tárgyévi önkéntes nyugdíjpénztári számlaértésként alapján hozzunk döntést hosszú éveken át gyűjtött megtakarításunkról. Előzetesen a lehető legtöbb csatornán tájékozódjunk pénztári megtakarításunk felhasználását illetően. Az egyéni számlán elért megtakarítás tekintetében nincs szerződésben kikötött lejárat nap, mint egy nyugdíjbiztosításnál, hanem a pénztártagként magunk határozhatjuk meg, hogy (a jogszabályoknak és az érintett önkéntes nyugdíjpénztár belső szabályzatainak megfelelően) mikor, milyen módon és milyen mértékben vesszük fel a pénzünket

Különösen fontos ez az óvatosság kedvezőtlen befektetési időszakban. Az önkéntes nyugdíjpénztárak készséggel nyújtanak tájékoztatást pénztártagjaik részére mind személyesen, telefon és írásban a megtakarítás felhasználási lehetőségeiről (pl.: tagi kölcsön igénylése; 10 éves várakozási idő után csak a hozam felvétele; a pénztártag nyugdíjszolgáltatásra jogosultként egyéni nyugdíjszámláján lévő összeg meghatározott részének felvétele a tagdíjfizetés megszüntetésével; vagy a nyugdíjkorhatár elérésével az egyéni számláján felhalmozott összeg pénztárban való további fialtatása a tagdíjfizetés felfüggesztésével.)

„Szerkesztett formában megjelent vg.hu portálon 2022. november 17-én.”

DR. LAKÓ ANITA: Elkerülhetők a banki problémák a babaváró kölcsönnél

Az elmúlt években jelentősen bővült a gyermeket vállalók számára elérhető kedvezmények köre hazánkban, így például 2019-től igénybe vehető a babaváró kölcsön is. A konstrukció egyszerűnek tűnik: vállaljuk, hogy az igényléstől számított öt éven belül gyermekünk megszületik, nem kell sem önerő, sem ingatlanfedezet, azt sem kell előre megmondani, hogy hány gyermeket szeretnénk, a kölcsön összegét pedig bármire fordíthatjuk, amire csak szeretnénk. Milyen probléma merülhet fel mégis?

Ideális esetben minden terv szerint halad, a vágyott gyermek(ek) megszület(nek). Az első gyermek után a teljes futamidő alatt kamatmentes lesz a hitelünk (a kezességvállalási díjat továbbra is fizetni kell) és kérhetjük a törlesztés szüneteltetését. Kettő vagy három gyermek esetében pedig a még fennálló tőketartozás 30 %-át, vagy akár a teljes egészét is elengedhetik, illetve ennek megfelelő összegű támogatásra leszünk jogosultak.

Előfordulhatnak azonban olyan esetek, amikor ugyan látszólag minden feltétel teljesítettünk, azonban mégsem leszünk jogosultak a támogatásra. A kölcsönnel kapcsolatban a vonatkozó rendeletben meghatározott esetekben a fővárosi és megyei kormányhivatalok rendelkeznek hatáskörrel, így jogorvoslatért, illetve méltányossági kérelemmel is ide lehet fordulni. Egyéb kérdésekben viszont az MNB-n belül működő Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) előtt lehet egyeztetni a bankokkal. Már a konstrukció bevezetésétől kezdve megjelentek a PBT előtt a babaváró kölcsönnel kapcsolatos ügyek, amelyek számos esetben eredményesen, az ügyfélre nézve kedvezően zárultak.

A PBT tapasztalatai alapján az ügyfelek legtöbbször a törlesztés szünetelésével kapcsolatban sérelmezték a bankok eljárását. A szüneteltetésre vonatkozó kérelmet a bankhoz kell benyújtani és a jogosultsági feltételek teljesülését is a hitelintézet állapítja meg az általunk benyújtott igazolások alapján.

Visszatérő problémaként jelentkezett a PBT előtt, hogy az ügyfelek a bankfiókban igényelték ugyan a kölcsön szüneteltetését, az előírt dokumentumokat is benyújtották, azonban a törlesztőrészeket mégis levonták tőlük. Előfordult olyan eset, amikor az ügyfél azzal szembesült, hogy a bank rendszerében semmilyen, általa korábban benyújtott igazolás nem található meg sem a gyermek születésének bejelentéséről, sem a szüneteltetési kérelemről. A reklamáció során közölték, hogy az igénylés körülményeit, a szóban elhangzottakat az eltelt időre tekintettel nem tudják rekonstruálni, ezért kizárólag a rendelkezésre álló információk és dokumentumok alapján tudják az esetet kivizsgálni. Felhívták a figyelmet arra is, hogy a jogszabályi határidő elteltével a kérelem eredményesen már nem nyújtható be. A PBT előtti eljárás során a hitelintézet a körülményekre tekintettel mégis rendezte a helyzetet, s utólag beállította a szüneteltetést.

Egy másik PBT előtti ügyben a gyermekvállalási támogatás igénylése kapcsán az ügyfél szintén a bankfióki ügyintéző mulasztását kifogásolta. Kérelme szerint a második gyermekének megszületése után felkereste a bankfiókot a törlesztés szüneteltetése és gyermekvállalási támogatás igénylése céljából. Ott átadták a kitöltendő formanyomtatványt, valamint a benyújtandó iratok listáját és egy későbbi időpontra hívták vissza ügyintézésre. A nyomtatványt és a dokumentumokat ezt követően benyújtották, majd mégis az jutott tudomásukra, hogy a törlesztés szüneteltetését, és a támogatás igénylését a bank nem hajtotta végre. A hitelintézet nyilvántartása szerint ugyanis a kérelem benyújtása nem történt meg.

A bank kérte, hogy ha az ügyfél rendelkezik a bank által ellenjegyzett dokumentummal, akkor azt küldje meg, de a támogatás utólagos érvényesítésére nincs lehetőség. Jelen esetben tehát az ügyfél gondosan, az ügyintézői tanácsot és határidőt betartva járt el, ennek ellenére a számára jogos tőkecsökkentést nem tudta kihasználni. Ebben az esetben is szükség volt tehát a vitarendezésre.

Nemcsak a hiányos vagy benyújtani elmulasztott dokumentum okozhat problémát: néha a változó családi körülmények jelentenek nehézséget. Az idei évben jelentek meg a PBT előtt azok az ügyek, melyek a vonatkozó rendelet 2020 júniusától hatályba lépett – a válás és újráházasodás esetére szóló – rendelkezéseit érintik. Eszerint, ha a támogatott személy a házasságának felbontását vagy érvénytelenné nyilvánítását követően, a kölcsön folyósításától számított 5 éven belül újabb házasságot köt, és az új házastársa megfelel a rendeletben megjelölt feltételeknek, akkor érvényesíthető a kamattámogatás, a törlesztés szüneteltetése és a gyermekvállalási támogatás.

Amennyiben az igénybe vevők már visszafizették a babaváró kölcsönt a válás után és ezt követően köt bármelyik fél újra házasságot, akkor a támogatás már egyik fél számára sem vehető fel ismét. Ha azonban továbbra is fennáll a tartozás és valamelyik fél a kölcsön folyósítását követő 5 éven belül ismét megházasodik, akkor a babaváró hitelhez kapcsolódó kedvezmények újra elérhetőek lesznek.

A PBT előtti egyik ügyben az érintett házaspár megkötötte a babaváró kölcsönszerződést, majd alig egy év elteltével a házasságukat felbontották, a hitel pedig átalakult piaci kamatozásúvá. A vitarendezést kérelmező (volt férj) rövid időn belül újabb házasságot kívánt kötni, amely nemcsak az ő, hanem új párjának is a második házassága lesz.

Több alkalommal feltette a kérdést a kölcsönt nyújtó banknak, hogy újránházasodás és gyermekvállalás esetén újra kamattámogatott lehet-e hitele. Minden alkalommal azt a tájékoztatást kapta, hogy ez nem lehetséges, mivel ez már mindkettőjük második házassága. A banktól kapott információ hatására előtörlesztett egy nagyobb összeget. A kérelmező az újabb házasságkötését követően szerzett tudomást arról, hogy félrevezető tájékoztatást kapott és sérelmezte, hogy emiatt esett el az előtörlesztett kamattámogatott hiteltől.

A felek egyeztettek a PBT előtt, melynek eredményeképpen a hitelintézet vállalta az előtörlesztett összeg visszakönyvelését. Itt azonban még nem ért véget az ügy, mivel a kialakult helyzetre tekintettel az ifjú pár kérte, hogy a bank a volt feleséget engedje ki a szerződésből, az új feleséget pedig adósként vonja be. Hosszú egyeztetést követően végül sor került a szerződés ezt célzó módosítására. Ennek alapján az új feleség (mint a kölcsönbe belépő fél) az eredetileg megkötött szerződést megismerte és elismerte, és abba belépett, mint egyetemleges adóstárs, továbbá vállalta, hogy a fizetési kötelezettségeket teljes egészében eleget tesz a továbbiakban. Megállapodtak abban is, hogy a volt feleséggel (mint a kölcsönből kilépő féllel) szemben az alapszerződést megszüntetik.

E példák alapján látható, hogy akkor is felmerülhetnek olyan körülmények, melyek miatt a támogatástól eleshetünk, ha az előírt feltételek látszólag teljesülnek is. Bár a babaváró kölcsönrel kapcsolatos ügyek nagyobb része pozitív eredménnyel zárult a PBT előtt, azonban a későbbi (jog)viták elkerülése érdekében az alábbiakra érdemes figyelemmel lenni:

Már a szerződésalkötéskor célszerű részletesen tájékozódni, hogy a gyermekvállalás teljesítése esetén milyen teendők vannak, és ezek teljesítésére milyen határidő áll a rendelkezésre.

Amennyiben a bankfióki ügyintézészt választjuk, figyeljünk arra, hogy az ott elhangzottak utólagos rekonstruálása nehézségekbe ütközhet. Ezért érdemes az információt azt oly módon (például írásban vagy szolgáltató által rögzített telefonbeszélgetés keretében) beszerezni, hogy az később, ha szükséges, igazolható legyen.

A kamattámogatás igénybevételéhez nem kell külön kérelmet benyújtani, arra az igénylők – eltérő rendelkezés hiányában - a kölcsönszerződés megkötésétől a kölcsön teljes futamidejére jogosultak. A törlesztés szüneteltetésére és a gyermekvállalási támogatás igénybevételére azonban külön kérelem nyújtandó be, nem elegendő bejelenteni a gyermek(ek) megszületését.

A kérelem benyújtásakor körültekintően szükséges eljárni. Egyrészt – a jogosultság megállapításához – ezt határidőben kell megtenni, másrészt a szükséges (a rendeletben és az egyedi szerződésben meghatározott) dokumentumokat is be kell nyújtani. Utólag igazolható a dokumentum, irat, nyilatkozat stb. benyújtása például, ha a bankfiókban érkeztetett másolatot kérünk róla. Ez azért is különösen fontos, mert a későbbi bizonyítási kötelezettség a fogyasztót terheli. Ha a bankfióki ügyintéző ettől esetleg elzárkózik, akkor panaszt nyújthatunk be akár ott a bankfiókban, akár később telefonon, vagy e-mailben, illetve a kérdéses iratokat postai úton is megküldhetjük a banknak.

„Szerkesztett formában megjelent az Origo.hu portálon 2022. november 23-án.”

DR. NAGY OLGA: Rémálommá válhat az utazás, ha baj van és nem fizet a biztosító

Utaz- vagy útlemondási biztosítást csak a szerződéses feltételeket megismerve, nem pedig kizárólag a díj, esetleg a szolgáltatási összegek felületes átböngészése alapján érdemes választani. Ha így teszünk, a külföldi út akkor sem válik rémálommá a családdal, ha esetleg feltörik a gépjárművünket, sibaesetünk miatt helikopteres mentés kell vagy éppen koronavírus-fertőzést kapunk.

Egy utazás szervezésekor kétféle biztosítás megkötése merülhet fel. Az utasbiztosítás az utazás időtartamára szól és általában baleset, betegség, illetve poggyászkar esetére nyújt szolgáltatást, de tartalmazhat például felelősségbiztosítást, gépjármű asszisztenciát, jogvédelmi biztosítást is. A leghasznosabb része talán mégis az, hogy folyamatos telefonos szolgáltatást nyújtva, szükség esetén megszervezi a sürgősségi orvosi ellátást, áthidalva a hely- és nyelvismeret hiányát. A másik az útlemondási biztosítás, ami az utazás lefoglalásától az utazás megkezdéséig szól és visszatéríti a lemondási költségeket, ha valamilyen előre nem látható ok miatt nem tudunk elutazni.

Mindkét biztosításnál csak a szerződési feltételben tételesen meghatározott káresemények bekövetkezése esetén, az ahhoz rendelt limit összeg erejéig térít a biztosító, vagyis nem a felmerült összes kárt fizeti meg. A két biztosítás megköthető külön-külön és vannak olyan termékek is, ahol a kettő kombinációja egy szerződésben elérhető.

Ezeket megköthetjük egyénileg (pl.: egy alkusz közvetítésével online vagy a biztosító ügyfélszolgálatán személyesen) vagy csatlakozhatunk egy csoportos biztosításhoz is. Lényeges, hogy utóbbi esetén a biztosítás szerződőjével (például az utazást szervező irodával) kerülünk közvetlen kapcsolatba, így az esetleges hiányos tájékoztatás miatt nem a biztosítót terheli a felelősség. Fontos, hogy a szerződés megkötésekor a biztosítottak még Magyarországon kell tartózkodnia, mert egyébként az nem jön létre.

Sokba kerülhet, ha nem olvassuk el a szerződéses feltételeket

A Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) előtti utasbiztosítással és útlemondási biztosítással kapcsolatos ügyekben az egyéni, online módon kötött szerződéseknél sok utas csak arra figyelt, hogy a biztosítás díja kedvező legyen és csak a szolgáltatási összegeket tartalmazó táblázatot tekintette át. A megfelelő online rubrikánál kipipálták, hogy megismerték a szerződéses feltételeket, azokat azonban nem olvasták el.

A csoportos biztosításhoz történő csatlakozáskor az utasok jellemzően az utazási iroda által átadott, vagy elektronikusan megküldött terméktájékoztatót (rövid és közérthető összefoglaló a szerződéses feltételről) olvasták el, de olyan is előfordult, hogy csak annak az átvételéről szóló dokumentumot írták alá.

Akadtak olyanok is, akik egy nagyobb családi utazásnak a bankkártyájuk mellé megkötött utasbiztosítással vágtak neki, egy sok évvel ezelőtti telefonos tájékoztatás alapján és az utazás megkezdése előtt nem ellenőrizték, hogy az milyen fedezeteket, illetve milyen limiteket tartalmaz.

Egyik fenti csoport sem ismerte a részletes szerződéses feltételeket, így nem voltak tisztában az abban meghatározott káreseményekkel, amelyek bekövetkezése esetén a biztosító szolgáltatást nyújt.

A biztosítás kiválasztásánál a későbbi problémák elkerülése érdekében célszerű körültekintően eljárni, az utazás módjára (pl.: repülőgéppel vagy autóval történő utazás más-más tartalmú biztosítást igényelhet), az utazás tematikájára (pl.: síelés, búvárokodás, egzotikus nyaralás esetén más-más speciális igény merülhet fel), illetve egyéni adottságainkra (pl.: utazás közben munkát is végzünk, ezért laptoppal, profi fotófelszereléssel utazunk stb.) tekintettel kiválasztani a megfelelő biztosítási terméket. Továbbá célszerű minden esetben a biztosítás részletes szerződési feltételeivel is megismerkednünk, hogy ne érjen bennünket kellemetlen meglepetés.

Kizáró ok lehet a meglévő betegség, mentesülésre adhat okot az alkoholfogyasztás

Érdeemes azzal is tisztában lenni, hogy vannak olyan kockázatok, amelyeket a biztosítók érthető okokból eleve kizárnak a kockázatviselés köréből, illetve olyan körülmények melyek esetén a szolgáltatási kötelezettségük alól mentesülhetnek. A kizárás egyik tipikus esete, amikor a kockázatviselés kezdete előtt már meglévő, korábban diagnosztizált betegségünk miatt kényszerülünk útlemondásra, vagy lesz szükségünk orvosi ellátásra az utazás során. A biztosító mentesülésére pedig az adhat okot például, ha a biztosított alkoholosan befolyásolt állapotban szenved balesetet. Olvassuk át tehát figyelmesen a szerződésben a kizárás és a mentesülés esetköreit is!

Európai utazás esetén vigyük magunkkal az Európai Egészségbiztosítási Kártyánkat, ha van, mert sürgősségi orvosi ellátás esetén ez azonnali segítséget nyújthat. Számos korlátja is van azonban: csak a helyi TB-vel szerződött szolgáltatók fogadják el, nem biztosít teljes ellátást és teljes költségmentességet. Nem fedezi pl. egy esetleges légimentés költségeit, a gyógyszerköltségeket, a beteg hazaszállítását sem.

A PBT előtti egyik vitarendezési esetben egy utas kifejezetten séléshez keresett biztosítást. Az általa kiválasztott termék nagyon kecses volt, a különböző káresetekre 44 különböző szolgáltatást tartalmazott. A fedezetekről szóló terjedelmes táblázatban „*orvosi segítségnyújtásra, a biztosított külföldi utazása során bekövetkező betegség vagy baleset esetére, beleértve a légi és közúton történő mentés költségeit is*”, 50 millió Ft térítési határ szerepelt; lejjebb a „*sípályáról történő mentés*” esetére 2 millió Ft; majd a táblázat utolsó sorában a „*légi úton történő mentés, hegyimentés, keresés*” esetére 1 millió Ft térítési összeg szerepelt. A termék 79 oldalas részletes szerződési feltételeit az utas nem olvasta el.

Majd megtörtént a baj, az ügyfél a sípályán olyan sérülést szenvedett, hogy helikopteres mentésre volt szüksége. A biztosító a felmerült 2,5 millió Ft összegű helikopteres mentési költségből azonban csak 1 milliót térített meg. A szerződéses feltétel részletes szabályai szerint ugyanis a sípályán bekövetkezett baleset helikopteres mentésére ez vonatkozott.

Nem mindegy az sem, hogy mikor kötjük meg a biztosítást: azt mindenképpen az utazás megkezdése előtt tegyük meg! Egy utas már külföldön volt, amikor sziklamászás előtt a Magyarországon tartózkodó hozzátartozóit kérte meg, hogy kössenek neki biztosítást. Sziklamászás közben súlyos balesetet szenvedett, azonban a biztosító nem nyújtott szolgáltatást, csak a befizetett biztosítási díjat fizette vissza. Arra hivatkoztak, hogy a szerződéses feltétel szerint, amennyiben a szerződés-kötéskor a biztosított nem Magyarországon tartózkodik, a szerződés érvényesen nem jön létre.

Autós bosszúságok

Ha ellopják poggyásunkat az autónkból, jelentősége van annak is, hogy hol tároltuk azokat. A biztosítók csak a lezárt gépjármű erőszakkal történő feltörésével, a beláthatóság ellen védett csomagtartóban elhelyezett poggyászok lopása esetére vállalnak térítést. További feltételük, hogy csatoljuk kártérítési igényünkhöz a helyi rendőrségnél tett feljelentést. Utóbbinál (a nyelvi nehézségek ellenére) figyeljünk rá, hogy a külföldi rendőrségi iratban szerepeljen, hogy a gépjárművet feltörték, a beláthatóság ellen védett csomagtartóból tulajdonították el a poggyászt, minden biztosított legyen nevesítve, aki poggyászkárt szenvedett és próbáljuk tételesen meghatározni a felmerült kárt is.

Csomagtartóból történő lopáskár esetén a készpénzzel, ékszerekkel, műszaki cikkekkel kapcsolatos károk megfizetését a biztosítók általában kizárják vagy alacsonyabb limittel határozzák meg.

Egy kárt szenvedett család a nyaralásuk utolsó napján pakolt be bérelt gépjárművük csomagtartójába, majd lementek egy utolsó strandolni a reptéri út előtt. A bérelt gépjárművet feltörték, minden poggyászukat ellopták, az utasoknál csak a telefonjuk és a strandfelszerelésük maradt. Felhívták a biztosítót, azonnali pénzbeli segítséget kérve. Biztosítójuk kérte őket, hogy készítsenek fényképfelvételeket a feltört gépjárműről, tegyenek feljelentést a helyi rendőrségen, majd a megfelelő dokumentumok csatolásával jelentsék be a kárt.

Ilyen esetekben a hazautazáshoz a legközelebbi magyar konzulátustól kell segítséget kérni, a biztosító ugyanis nem fogja az iratainkat pótolni és – hacsak nem szerepel a szerződéses feltételekben – nem nyújt azonnali gyorssegélyt a hazautazáshoz. A család hazaérkezve bejelentette a kárt a biztosítónál, amely azonban csak részben térítette meg azt. Eltekintett ugyan attól, hogy a rendőrségi dokumentum nem tartalmazta, hogy az eltulajdonított ingóságok a gépjármű (beláthatóság ellen

védett) csomagtartójában voltak elhelyezve, de csak az egyik biztosítottnak fizetett, mert csak őt tüntették fel az iratban. Részére is csak a feljelentésben felsorolt ingóságok kapcsán térített a biztosító a szerződés szerinti limitig.

Utazás előtt érdemes ellenőrizni a bankkártyánkhöz tartozó biztosításunk szerződési feltételeit is, hogy ne érjen bennünket kellemetlen meglepetés.

Egy család kisgyermekükkel utazott repülővel, ám megérkezéskor a poggyászként feladott 250 ezer Ft-ot meghaladó értékű babakocsi darabjaira törve érkezett meg. A biztosító azért nem térítette meg a poggyászkárt, mert a szerződéses feltétel szerint a 250 ezer Ft-ot meghaladó értékű vagyontárgyak nem voltak biztosítva.

„Covid fedezettel rendelkezik”. Vagy mégsem?

Covid fedezetet is tartalmazó útlemondási biztosítása alapján kérte a lemondási költsége megtérítését egy család. Egyik gyermekük hatósági karanténba került, s emiatt nem tudtak elindulni a tervezett utazásra. A gyermek Covid-tesztje nem volt pozitív, orvosi kezelésben sem részesült, ám az iskolai osztályában történt megbetegedések miatt vonatkozott rá a hatósági intézkedés. A biztosító nem nyújtott térítést, arra hivatkozva, hogy kockázatot kifejezetten csak a biztosítottak Covid megbetegedése esetére vállalt.

Egy másik biztosító sem fizetett, amikor egy öttagú család egyik tagját Görögországba érkezve a reptéri hőkamerás megfigyelő rendszer kiszúrta, ott Covid-tesztet végeztek vele, ami pozitív lett. Hatósági intézkedés keretében az egész családot két hétre karanténba helyezték, ami miatt plusz szállásköltségük, illetve – a repülőjegyek módosítása miatt – egyéb költségeik merültek fel. Tüneteik azonban nem voltak, így orvosi kezelésükre sem került sor. Biztosítójuk így azért nem nyújtott szolgáltatást, mert szerződéses feltételeiben kizárta a hatósági járványügyi intézkedésekkel kapcsolatos károk rendezését.

Tanuljunk a fenti esetekből, a részletes szerződéses feltételeket megismerve és ne csak a biztosítási szolgáltatási összegeket tartalmazó táblázat, esetleg a kedvező biztosítási díj alapján döntsük el, hogy melyik utasbiztosítási terméket választjuk!

Ha mégis vitánk lenne a biztosítóval, az MNB keretein belül működő PBT-hez fordulhatunk ingyenes vitarendezést kérve vagy akár polgári peres bíróság előtt kereshetjük igazunkat.

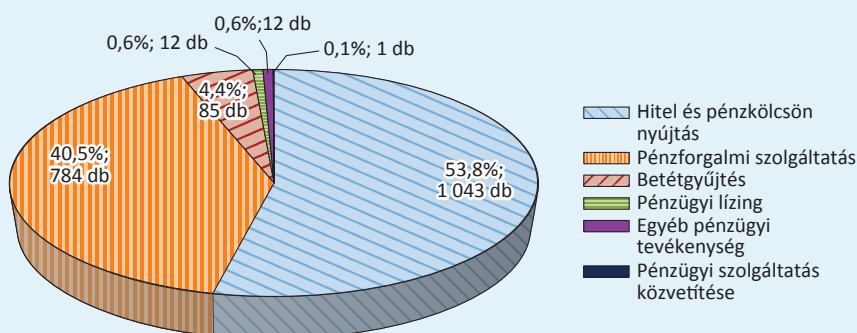
„Szerkesztett formában megjelent az Origo.hu portálon 2022. december 21-én.”

IV. Szektoronkénti elemzés

A) A PÉNZPIACI SZOLGÁLTATÁSOKKAL KAPCSOLATOS JOGVITÁK

A legnagyobb számban a pénzügyi szektor ügyei jelentek meg a Testület előtt. A kérelmek 62 százaléka (1937 ügy) valamely pénzügyi szereplő szolgáltatásával összefüggő jogvita miatt indult, a legtöbb pénzügyi ügy hitel- és pénzkölcsön nyújtásával és pénzforgalmi szolgáltatással volt kapcsolatos.

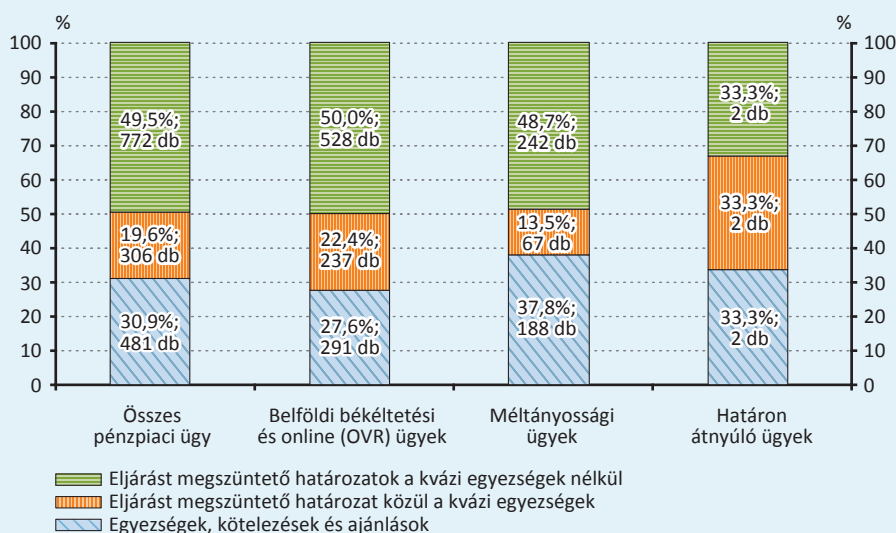
27. ábra
Pénzügyi piacot érintő új kérelmek



A Testület 1906 pénzügyi ügyet zárt le, melyek közül a kérelem 347 ügyben – hatáskör hiánya, eljárási akadály vagy a hiánypótlás nem teljesítése miatt – meghallgatás tűzése nélkül elutasításra került. A befogadott 1559 kérelem 30 százalékában, 474 ügyben a felek egyezsége kötöttek kötelezésre 5 ügyben, ajánlás kiadására 2 ügyben került sor. További 306 ügyben a felek között eljáráson kívül jött létre egyezség, illetve a pénzügyi szolgáltató korábbi álláspontját felülvizsgálva önként teljesítette a kérelmező teljes igényét. Összességében a pénzügyi piacot érintő ügyek 50,5 százaléka a kérelmezők számára pozitív eredménnyel zárult.

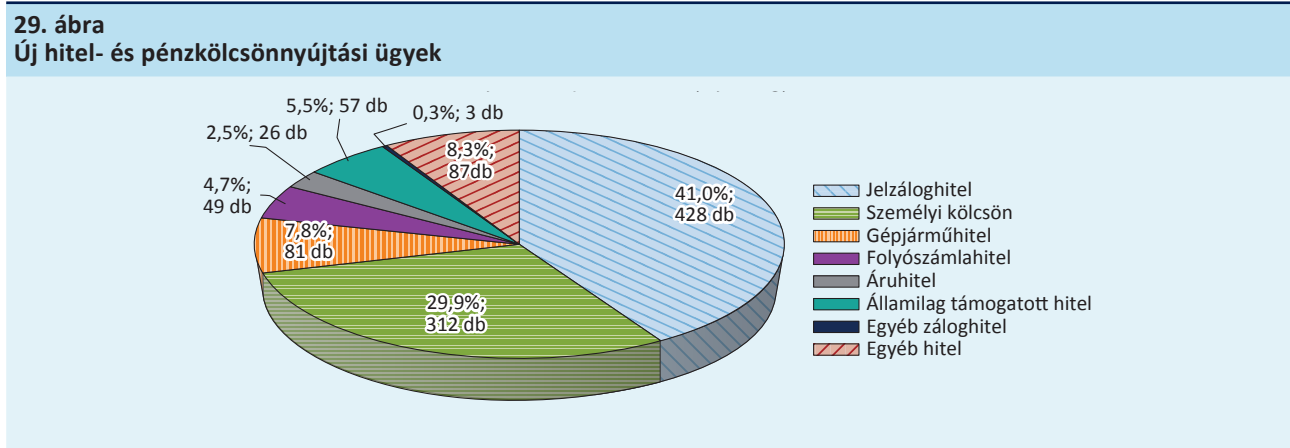
Érdemi elbírálást követően befejezett ügyek döntési típusonkénti megoszlását – az egyes ügytípusokban is – a következő ábra mutatja.

28. ábra
Érdemi elbírálást követően befejezett pénzügyi ügyek ügytípusonként



1. HITEL- ÉS PÉNZKÖLCSÖNNYÚJTÁS

Az 1043 hitel- és pénzkölcsönnyújtással kapcsolatos ügy közel fele a jelzáloghitelezéssel volt kapcsolatos, emellett a személyi kölcsön és gépjárműhitel ügyek voltak a leggyakoribbak.



A Testület 1100 hitel- és pénzkölcsönnyújtással kapcsolatos általános ügyet zárt le. Az érdemben elbírált 870 ügyből a határozattal jóváhagyott egyezségek száma 285 volt, ez 33 százalékot jelent. Egy kötelezést tartalmazó határozat is született. További 198 ügyben a felek eljárásán kívül megegyeztek. A kérelmezők szempontjából kedvezően alakult ügyek aránya összesen 55,6 százalékot tett ki.

2022-ben is eredményezett vitás helyzeteket a koronavírus világjárvány nemzetgazdaságot érintő hatásának enyhítése érdekében szükséges azonnali intézkedésekről szóló 47/2020. (III. 18.) Korm. rendelet által bevezetett fizetési moratórium. A vonatkozó szabályok sok esetben nem voltak könnyen átláthatók még a pénzügyi szektor munkatársai számára sem. A fogyasztók sokszor tévesen értelmezték a moratórium mibenlétét, annak időszakára kamatmentességet feltételeztek, vagy vitatták a futamidő moratórium leteltét követő meghosszabbítását. A moratórium többszöri meghosszabbítása 2021. október 31-ig minden adós számára lehetőséget biztosított a fizetési haladék igénybevételére. 2021. november 1-jétől, majd 2022. augusztus 1-jétől a lehetőség már csak némely kiemelt társadalmi csoportba tartozók, így nyugdíjasok, munkanélküliek, gyermeket nevelők számára volt nyitott. A moratórium további igénybevételére vonatkozó szándék bejelentésével kapcsolatban indult ügyek száma 2022. augusztus 1-jétől folyamatosan emelkedett. A 2022. év tapasztalatai azt mutatják, hogy a törlesztés moratórium utáni megkezdésére is érdemes kiemelt figyelmet fordítani.

A Testület javasolja a fogyasztóknak, hogy körültekintően járjanak el a moratóriummal kapcsolatos értesítők és tájékoztatók áttanulmányozása során. Ne hagyatkozzanak feltevéseikre, több forrásból is tájékozódjanak, kétség esetén pedig vegyék fel a kapcsolatot bankjukkal. Kérdéseik megválaszolásához segítséget nyújtanak a [Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálat](#)a és az MNB által működtetett [Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózat](#) munkatársai, akikhez bizalommal fordulhatnak ingyenes felvilágosítás érdekében.

A fizetési moratóriummal kapcsolatos ügyek mellett továbbra is érkeztek a Testülethez a fennálló hitel- és kölcsöntartozás vitatásával, előtörlesztéssel, folyósítás elhúzódsával kapcsolatos ügyek.

1.1. JELZÁLOGHITEL

A pénzügyi szolgáltatók részéről nagyfokú kompromisszumkészség volt tapasztalható a fizetési haladékkal kapcsolatban kialakult jogviták rendezésére. Pozitív tendenciának tekintette és a jövőre nézve is iránymutatónak és követendőnek tekinti a Testület azt a szolgáltatói gyakorlatot, miszerint a szolgáltatók az ügyfelek számára részletes, a laikus fogyasztók számára is érthető magyarázattal szolgáltak a futamidő moratóriumot követő alakulásáról. Az ügyek jelentős részében a kérelmezők megértették a bank álláspontját, a meghallgatások során a valódi probléma feltárása, orvoslása is lehetővé vált. Ennek az lett az eredménye, hogy az egyébként a tartozás és/vagy futamidőhosszabbodás vitatása körében előterjesztett kérelmek az egyeztetések következtében már okafogyottakká váltak és a kérelmezők a fizetési nehézségeinek

elkerülése érdekében kértek kedvezményt. Ezek a kérelmek méltányossági eljárás keretében voltak elbírálhatók. Az ezek kapcsán folytatott egyeztetések nagyon hasznosak voltak nemcsak azért, mert az ügyfelek meg tudtak győződni arról, hogy jogszerűen, gondosan kezelik a szolgáltatók a szerződésüket, hanem azért is, mert az egyeztetések több esetben azzal zárultak, hogy a szolgáltatók további kimutatások, a szerződésmódosítással kapcsolatos kalkulációk megküldését vállalták. Ezáltal sok esetben erősödött a bizalom, a jó üzleti kapcsolat a felek között.

Az esetek jelentős részében a futamidő-hosszabbítással kapcsolatos kérelmezői kifogások hátterében a módszertan ismeretének hiánya, a nem teljes körű, esetleg a kérelmező által félreértett tájékoztatás állt. A Testület tapasztalatai kedvezőek voltak, az eljárások lehetőséget adtak a félreértések felek közötti tisztázására és a pénzügyi szolgáltatók kompromisszumkésznek bizonyultak a valós problémák utólagos rendezése terén.

A fogyasztónak nyújtott hitelről szóló 2009. évi CLXII. törvény veszélyhelyzetben történő eltérő alkalmazásáról szóló 782/2021. (XII. 24.) Korm. rendelet szerint 2022. január 1-jétől az azt megelőző szerződés szerinti fordulónaptól érvényes referencia kamatláb mértéke nem lehet magasabb a 2021. október 27-i mértéknél, ez az úgynevezett kamatstop szabály. 2022. január 1-jét követően a pénzügyi intézmények nem számíthattak fel a 2021. október 27-i mértéknél magasabb referenciakamatot. A Testület egy kamatstoppal kapcsolatos ügyben kötelezést hozott, de volt arra is példa, hogy a kamatstop kapcsán a szolgáltató egyezséget kötött, ennek keretében a 2022. januári törtidőszakra vonatkozó kamatkülönbözetet visszatérítette.

A jelzáloghitelekkel kapcsolatban a leggyakoribb a követelés összegének vitatása volt. 2022-ben és az azt megelőző néhány évben folyósított kölcsönök esetén a hitelbírálati folyamat, a szerződés megkötését követően a folyósítás elhúzódása, a szerződéskötés alkalmával kapott tájékoztatás hiányossága miatti kifogások több esetben képezték jogvita tárgyát. Ezekben az ügyekben a kérelmezők gyakran kártérítés fizetésére kérték kötelezni a szolgáltatót. A tartozás összegének vitatása okán indult ügyekben a fogyasztók részletes kimutatást kértek a követelés alátámasztására. Az adatok ismeretében az eljárások leginkább a fennálló tartozás rendezését előtérbe helyező egyeztetéssel folytatódtak. A tartozás részleges vagy teljes előtörlesztését célzó ügyekben a jogvita gyakran az érintett szerződéses rendelkezés értelmezése kapcsán merült fel. Legtöbbször a felszámított előtörlesztési díj jogszerűségét (jogalapját) és összegét vitatták a fogyasztók, de keletkezett vitás helyzet a teljesített összeg elszámolására vonatkozóan vagy a tartozásigazolás benyújtásának elmaradása, a szükséges pénzügyi fedezet hiánya okán is.

A Testület javasolja a fogyasztóknak, hogy az elő- vagy végtörlesztésre vonatkozó szándékukat minden esetben írásban - szükség esetén a bank által alkalmazott nyomtatvány használatával - terjesszék elő a hitelezőnél. Pontosan és érthetően fogalmazzák meg igényüket, előtte tudakozódjanak, kérjenek segítséget, ha kell. Kérdéseik megválaszolásához segítséget nyújtanak a [Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálat](#)a és az MNB által működtetett [Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózat](#) munkatársai, akikhez bizalommal fordulhatnak ingyenes felvilágosítás érdekében.

A jelzáloghitelezés témakörében a kölcsöntartozás után felszámított kamat mértékének sérelmezése miatt is indult eljárás, mert a kérelmező nem kapta meg azt a kedvezményt, amelyre álláspontja szerint a szerződés alapján jogosult volt. ***Elvárt a pénzügyi intézményektől, hogy a fogyasztónak biztosított kedvezmények feltételeit egyértelműen határozzák meg a szerződésekben, kereskedelmi kommunikációjukban.***

Továbbra is több probléma eredt a hosszú futamidejű, eredetileg devizaalapú, de már korábban a törvény által forintosított tartozásokból. A kérelmezők ezekben az ügyekben a tartozás összegének vitatása mellett a szerződés, illetve az egyes szerződési feltételek érvénytelenségére hivatkoztak amellelt, hogy sok esetben egyezségi ajánlatot is tettek a jogvita rendezése érdekében. Néhány esetben a kölcsönszerződés feltételezett érvénytelenségére hivatkozva kívántak elszámolási igényt érvényesíteni a hitelezőjükkel szemben. Nem ritkán sérelmezték, hogy a bank nem nyújtott érdemi tájékoztatást a szerződés megkötése előtt a deviza alapú kölcsön árfolyamkockázatáról, nem mérte fel megfelelően az ügyfél teherviselő képességét. Leggyakrabban a tartozás összegét – néhány ügyben a forintosítást megelőzően, az árfolyamváltozásból keletkezett, még fennálló terheket, – a késedelmi- és ügyleti kamat összegét, mértékét, a kamatszámítás módját, a felszámított díjakat, a lakás-előtakarékossági szerződésből eredő megtakarítás betörlesztését vitatták. Előfordult, hogy – tévesen – a törvényi forintosításnak tudták be a fennálló tartozás sérelmezett összegét. Az ebbe a körbe tartozó jelzáloghitelek kapcsán már csak elenyésző számban fordult elő, hogy a kérelmezők arra hivatkozással támasztottak igényt a bankkal szemben, hogy a törvényi elszámolásnak az árfolyamváltozás hatásának kezelésére, enyhítésére is ki kellett volna terjednie. Egy esetben

adódott az általánostól eltérő, speciális felülvizsgálati feladat az úgynevezett árfolyamrésre és az egyoldalú szerződés-módosításra vonatkozó 2014. évi XL. törvény szerinti elszámolással összefüggően. A feltárt hiányosságokra és a hibákra tekintettel a Testület új elszámolás készítésére kötelezte a pénzügyi intézményt.

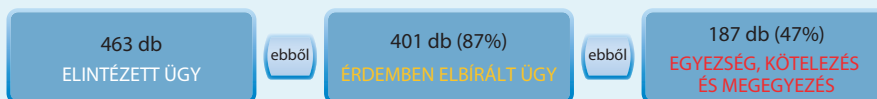
Kis számban fordult elő ügy a lakáscélú állami támogatásokról szóló 12/2001. (I. 31.) Korm. rendelet alapján kötött szerződésekből eredően. A kérelmezők főként a gyermekvállalás teljesítésének elfogadásával, a lakásépítési kedvezmény visszafizetésével, valamint az utólagos lakásépítési kedvezmény biztosításával kapcsolatban kezdeményezték a Testület közbenjárását. Az eljárások során a felek egyeztetése jellemzően sikeresnek bizonyult.

A Testület javasolja a fogyasztóknak, hogy a szerződésekből eredő igazolási kötelezettségeiknek (például gyermekvállalás teljesítése) minden esetben a szerződésben rögzített határidőben és a későbbiekben igazolható módon tegyenek eleget.

A használt lakás vásárlásához, bővítéséhez igényelhető családi otthonteremtési kedvezményről szóló 17/2016. (II. 10.) Korm. rendelet alapján kötött otthonfelújítási kölcsönszerződések kapcsán a kérelmezők több esetben kifogásolták a szolgáltatók késedelmes folyósítását. Álláspontjuk szerint a szolgáltatói késlekedés miatt anyagi káruk keletkezett. A kérelmezők az eljárás során az általuk megjelölt kártérítés jogalapját és összegszerűségét általában nem tudták alátámasztani, a kérelmek megalapozottsága így nem igazolódott.

A Testület eljárásában tapasztaltakat összefoglalva a jelzálogügyletek terén elmondható, hogy a szolgáltatók törekedtek a sérelmezett helyzetek rendezésére, ennek érdekében az ügyvel kapcsolatos álláspontok meghallgatáson történő részletekbe menő személyes egyeztetésére. Több esetben tettek egyezségi ajánlatot, megoldási javaslatot a jogvita rendezésére.

30. ábra Befejezett jelzáloghitel ügyek eredménye



1.2. SZEMÉLYI KÖLCSÖN

A személyi kölcsönszerződések kapcsán a moratóriummal összefüggésben benyújtott kérelmek jelentős része a tartozás összegével kapcsolatos kifogásokra épült. Ebben az ügykörben visszaesett a futamidő-hosszabbítást sérelmező ügyek száma. A tartozás nagyságával kapcsolatos kifogások speciális esetei voltak a fogyasztók által kezdeményezett előtörlesztésekhez kapcsolódó kérelmek. Több ügyben igazolódott, hogy a bank elmulasztotta közölni ügyfelével a moratóriumi tartozást, így nem megfelelő összegben határozta meg a megfizetendő összeget. Ezek az ügyek jelentős arányban egyezséggel zárultak. A kérelmezők elismerték, hogy maradt fenn tartozás, a szolgáltató pedig csak a végtörlesztés napján fennálló tartozást kérte megfizetni, az időközben felmerült egyéb tételek, így kamatok, díjak, költségek megfizetésétől eltekintett.

Elő- és végtörlesztéssel kapcsolatos vitás ügyek a moratóriummal nem érintett ügyletek kapcsán is keletkeztek. Az ügyek egy részében a problémát az okozta, hogy a kérelmezők nem nyújtottak be elő- vagy végtörlesztési nyilatkozatot, csupán a szükséges összeget bocsátották a hitelező rendelkezésére. A bankok nyilatkozat hiányában a befizetéseket abban az esetben sem fordítják végtörlesztésre, ha a havi törlesztőrészlet összegéhez viszonyítva kirívóan magas összeg érkezik be.

Elvárt a pénzügyi intézményektől, hogy

- a) a fogyasztók nem szerződészerű, a szokásostól eltérő eljárása kapcsán kezdeményezzék a kialakult helyzet rendezését;*
- b) az előtörlesztés vagy végtörlesztéssel kapcsolatban fordítsanak kiemelt figyelmet a fióki ügyintézők megfelelő felkészítésére az ügyfelek teljes körű tájékoztatása érdekében.*

Jó gyakorlatnak tartja a Testület azt, ha az előtörlesztés vagy végtörlesztés kapcsán a pénzügyi szolgáltatók – akár elektronikus úton megküldött - tájékoztató füzetekkel segítik az ügyfeleket.

A Testület javasolja a fogyasztóknak, hogy a szolgáltatók által megkezdett ügyintézés végrehajtását kísérik folyamatosan figyelemmel és amennyiben annak teljesítése megakad, azonnal jelezzék a szolgáltatóknak. Ha az ügymenetről nem kaptak értesítést, tegyék meg a szükséges intézkedéseket a szolgáltató irányába jelezve a problémát.

Visszatérő problémaként jelentkeztek a hagyatéki tartozásokkal kapcsolatos azon jogviták, melyek szerint az örökgyónak hitelintézettel kötött szerződéséből eredő tartozása maradt fenn, és az elhúzódo hagyatéki eljárás a tartozás összegét jelentősen megnövelte. Ezekben az ügyekben gyakran a tartozás összezszerűségét, az elhalálozást, és annak a bankhoz történt bejelentését követően felszámított kamatokat, a hagyatéki tartozásért való felelősséget, annak mértékét vitatták a kérelmezők és kamatmentes részletfizetést kértek. A fogyasztók előtt gyakran nem ismert, hogy a jogszabályi rendelkezések alapján az örökösök nem a halál napján fennálló követelésért felelnek, hanem a megfizetése napján fennálló tartozásért.

A Testület felhívja a fogyasztók figyelmét, hogy a hitelezői igények későbbi érvényesítésének nem képezi akadályát önmagában az, ha a hitelező a hagyatéki eljárásban nem jelenti be igényét.

Elvárt a pénzügyi intézményektől, hogy hagyatéki ügyekben a jogszabályi rendelkezések keretei között az elhunyt közeli hozzátartozóinak adják meg a lehető legszélesebb körű tájékoztatást, alkalmazzanak olyan eljárásrendet, amely biztosítja, hogy az örökös(ök) ismertté válásáig megelőzhető legyen a tartozás jelentős növekedése.

A személyi kölcsönök körébe tartozik a 44/2019. (III. 12.) Korm. rendelet szerinti feltételekkel igénybe vehető, maximum 10 millió Ft összegű szabad felhasználású, úgynevezett babaváró kölcsön, mellyel kapcsolatban számos kérelem érkezett. A megszületett gyermekek számára tekintettel, a jogszabályi feltételek teljesülése esetén az adósok kedvezményben részesülhetnek, így a hitel a teljes futamidőre kamatmentessé válhat, a törlesztés szüneteltetése kérhető, a fennálló tőketartozás 30 százalékának megfelelő összegű támogatásra válhatnak jogosulttá a szülők. A kérelmezők legtöbbször a törlesztés szünetelésével kapcsolatban sérelmezték a bankok eljárását. A törlesztés szüneteltetése iránti kérelmet a hitelintézethez kell benyújtani, a jogosultsági feltételek teljesülését a hitelintézet állapítja meg.

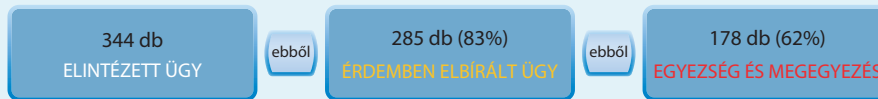
A Testület javasolja a fogyasztóknak, hogy

- a) már a szerződéskötéskor részletesen tájékozzódjanak arról, hogy a gyermek(ek) megszületése esetén a támogatás igénybevétele érdekében milyen teendőik vannak és ezek teljesítésére milyen határidő áll a rendelkezésre;*
- b) a szerződéses kötelezettségeikkel kapcsolatos információkat, tudnivalókat oly módon (például írásban, szolgáltató által rögzített telefonbeszélgetés keretében) szerezzék be, hogy azok szükség esetén később igazolhatóak legyenek;*
- c) amennyiben a bankfióki ügyintézőt választják, bármely dokumentum, irat, nyilatkozat stb. benyújtása esetén kérjenek arról érkeztetett másolatot.*

Megjelentek azok az ügyek is, melyek a 44/2019. (III. 12.) Korm. rendelet 2020. júniusától hatályba lépett rendelkezéseit érintik. E szerint, ha a támogatott személy a házasságának felbontását vagy érvénytelenné nyilvánítását követően, a kölcsön folyósításától számított öt éven belül újabb házasságot köt és az új házastársa megfelel a rendeletben megjelölt feltételeknek, érvényesíthető a kamattámogatás, a törlesztés szüneteltetése és a gyermekvállalási támogatás.

Összegezve elmondható, hogy a személyi kölcsönrel kapcsolatos eljárásokban, többségben a pénzügyi szolgáltatók maradéktalanul teljesítették a kérelemben foglaltakat vagy olyan tartalommal tettek egyezségi ajánlatot, amelyet a kérelmezők elfogadtak és a jogvita rendezése megtörtént.

31. ábra
Befejezett személyi kölcsön ügyek eredménye

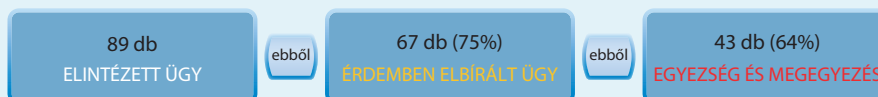


1.3. GÉPJÁRMŰHITEL

A gépjárműhitelekkel kapcsolatosan benyújtott kérelmek felmondott hitelszerződésből eredő, ezen belül jelentős részükben már követeléskezelőre engedményezett követeléshez kapcsolódtak. A fogyasztók vitatták a felmondás jogszerűségét, több esetben a deviza alapú, a törvény alapján forintosításra került kölcsönszerződésekből eredő tartozás összegének vitatása tárgyában kezdeményezték eljárásukat. Általánosságban azt sérelmezték, hogy annak ellenére jelentős a fennálló tartozás összege, hogy a kölcsön összegét lényegesen meghaladó összeget már megfizettek, és a szolgáltató nem veszi figyelembe a gépjármű forgalmi értékének a csökkenését, vagy azt a körülményt, hogy a gépjármű időközben értékesítésre került, esetleg megsemmisült.

A Testület felhívja a fogyasztók figyelmét, hogy a tartozás összegét nem a hitelcélú képző gépjármű értéke, hanem a szerződéses kondíciók és rendelkezések alapján határozzák meg a hitelező szolgáltatók, a tartozásért pedig nem csak a gépjárművel, hanem a teljes vagyonukkal felelnek.

32. ábra
Befejezett gépjárműhitel ügyek eredménye



1.4. FOLYÓSZÁMLAHITEL

A folyószámlahitel-szerződésből eredő jogviták száma az összes ügyszámhoz viszonyítva nem volt jelentős. A kérelmezők legtöbbször a nyilvántartott tartozás összegét vitatták, de előfordult, hogy a kérelmező – álláspontja szerint – nem is rendelkezett hitelkerettel. Más esetben a kérelem a hitelkeret visszaállítására, díj visszatérítésére vagy a tartozás elévülésének megállapítására irányult.

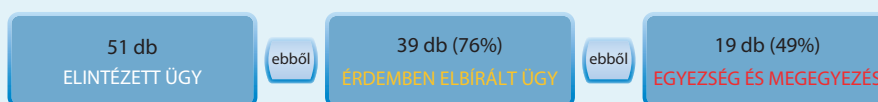
Több fogyasztó fordult a Testülethez a fizetési moratórium hatálya alá tartozó természetes személy hitelkártya szerződésekre és a fizetési számlához kapcsolódó hitelszerződésekre (folyószámla-hitel) alkalmazandó, a hiteltörlesztési moratóriumhoz kapcsolódó egyes szerződések elszámolási szabályairól szóló 537/2021. (IX.15.) Korm. rendelet szolgáltatók általi végrehajtásával kapcsolatban. Esetenként a fogyasztók kifejezetten az átszámítással kapcsolatban sérelmezték a bank eljárását, de arra is volt példa, hogy az átszámítás problematikája az ügynek a Testület eljárásában történt áttekintése során került elő. Összességében elmondható, hogy a bankok rendkívül pozitív hozzáállást tanúsítottak, hiszen kivétel nélkül nyitottak voltak az átszámítással kapcsolatos egyeztetésre, az érdemi nyilatkozattételre. Arra is volt példa, hogy bár az ügy nem ennek orvoslására indult eredetileg, mégis sor került az elmulasztott átszámítás elvégzésére.

Jogvita keletkezett a felek között abból is, hogy a hatósági átutalásra a teljesítést a pénzügyi szolgáltató a folyószámla-hitelkeret igénybevételével hajtotta végre. Jogszabályi rendelkezés alapján erre a szolgáltatónak nemcsak joga van, de ha a szerződés másként nem rendelkezik, kötelezettsége is. A problémát az ilyen ügyekben minden esetben az jelentette, hogy a kérelmezők nem ismerték ezt a jogszabályi rendelkezést és állításuk szerint erről a szerződéskötést megelőzően nem is kaptak tájékoztatást, szerződésük pedig semmit sem tartalmazott erről a szabályról. Így nem tudták, nem tudhatták, hogy ha a számlájukon nincs elegendő saját pénz, de van a számlához kapcsolt hitelkeret, akkor annak terhére is teljesítés fog történni a pénzforgalmi úton behajtható követelések vonatkozásában akár hatósági átutalással, akár átutalási végzéssel.

A Testület felhívja a fogyasztók figyelmét, hogy a hatósági átutalás és átutalási végzés szerinti fizetés teljesítése folyószámlához kapcsolódó hitelkeret terhére jogszerűen történik. Jogszabály szerint a szolgáltatók kötelesek hatósági átutalást és átutalási végzést hitelkeret terhére is teljesíteni, amennyiben ezzel ellentétes rendelkezést a szolgáltató és a fogyasztó között létrejött szerződés nem tartalmaz.

33. ábra

Befejezett folyószámlahitel ügyek eredménye



1.5. ÁRUHITEL

Az áruhitel a fogyasztók számára azért lehet vonzó, mert a vásárlás helyszínén minimális időráfordítással igényelhető, azonnali segítséget nyújt és gyors ügyintézészt jelent a nélkülözhetetlen vagy vágyott termék megvásárlásához. A rövid futamidő és az alacsony törlesztőrészlet abban az esetben is elérhetővé teszi az adott terméket vagy szolgáltatást, ha a teljes vételár nem áll rendelkezésre. A gyors hiteligénylés lehetősége az előny mellett hátrányt is jelenthet, mert a vásárlás nem minden esetben átgondolt, olykor hirtelen elhatározás eredménye. A megkötött szerződéssel vállalt kötelezettségek néha meghaladják a fogyasztó eredeti szándékát, különösen, ha többletszolgáltatás is kapcsolódik a kölcsönhöz. Számos esetben hitelkártyával kombinált konstrukcióban jutnak hozzá a fogyasztók a hiányzó összeghez.

A Testület javasolja a fogyasztóknak, hogy mindig győződjenek meg arról, hogy kizárólag „hagyományos” áruhitelről vagy hibrid (például hitelkártyával kombinált) termékről van-e szó, és ennek figyelembevételével döntsenek a szerződéskötésről. Ha nem tudnak dönteni, ne hamarkodják el a vásárlást, inkább halasszák azt el és kérjenek tanácsot, mielőtt elköteleződnének.

A Testület felhívja a fogyasztók figyelmét, hogy a hitelkártya hitelkerete a kártya használata nélkül is felhasználásra kerülhet például az árukölcsön törlesztőrészletének késedelmével, és ez jelentős többletkötelezettségként terhelheti a fogyasztót. Amennyiben az áruhitel szerződéshez hitelfedezeti biztosítás is kapcsolódik, úgy a biztosítás díját az áruhitel törlesztőrészletét meghaladóan szükséges teljesíteni.

Abban az esetben, ha hitelkártyával kombinált áruvásárlási kölcsön havi törlesztőrészletének teljesítésével maradt el a fogyasztó – és a szerződési feltételek lehetővé tették –, a bank a meg nem fizetett összeget a hitelkeretből törlesztette, így arra az összegre a továbbiakban a hitelkártya tartozásra vonatkozó díjakat és kamatokat kell megfizetni. További nem várt kiadást jelenthet az éves kártyadíj, amelynek felszámításától csak meghatározott feltételek teljesítése, például a hitelkeret meghatározott mértékű kihasználtsága esetén tekint el a szolgáltató. A teljesített befizetés és a fennálló tartozás havonta a számlakivonat alapján ellenőrizhető.

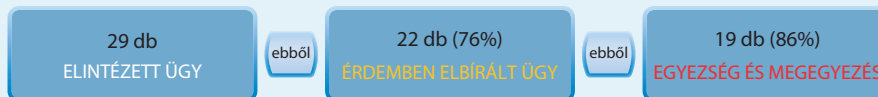
2022-ben csökkent az áruhitellel kombinált hitelkártya-szerződésekből eredő és a moratóriummal kapcsolatos jogesetek száma. Ezen hibrid termékek esetén nagyon nehéz a fogyasztók számára a kimutatások áttekintése, értelmezése. Leginkább tetten érhető volt ez azokban az esetekben, ahol több áruhitel is kapcsolódott ugyanahhoz a hitelkártyaszámlához. A bankok továbbra is nyitottak voltak a megegyezésre és részletes tájékoztatás nyújtására ezekben az ügyekben.

Az áruhitelszerződéshez kapcsolódóan kialakult jogviták száma az összes ügghöz viszonyítva csekély volt a Testületnél. Többnyire a nyilvántartott tartozás összegét vitatták a kérelmezők. Ennek körében a tőketartozással, valamint a felszámított kamatokkal, díjakkal kapcsolatos sérelem képezte az ügyek tárgyát, de arra is volt példa, hogy a fogyasztó a követelés jogalapját vitatta. Általánosságban elmondható, hogy a hitelfelvételkor a korábbi tapasztalatok és az aktuális körülmények határozzák meg, hogy milyen szempontok szerint választ terméket, konstrukciót a fogyasztó. A futamidő hossza és a havi törlesztőrészlet összege a fogyasztók többségénél kulcsfontosságú szempont a döntéshozatalban.

A Testület javasolja a fogyasztóknak, hogy mérlegeljék a termékhez kapcsolódó kamat mértékét, azokat az élethelyzeteket, amelyek a későbbiekben befolyásolhatják a teljesítőképességet, illetve a család vagyoni, jövedelmi helyzetét, a háztartás teherviselőképességét, annak a kölcsön futamideje alatti lehetséges változását.

Elvárt a pénzügyi intézményektől, hogy áruhitel esetében fordítsanak kiemelt figyelmet az üzletekben eljáró hitelügyintézők szakmai képzésére, tudásuk szinten tartására, legyenek birtokában minden szükséges információnak a termékkel kapcsolatban a szolgáltatótól, a szerződéskötési folyamat során pedig hívják fel az ügyfelek figyelmét a nem teljesítés következményeire is. A szerződések szövege megfelelő, azaz olvasható (megfelelő betűméretű) és érthető legyen.

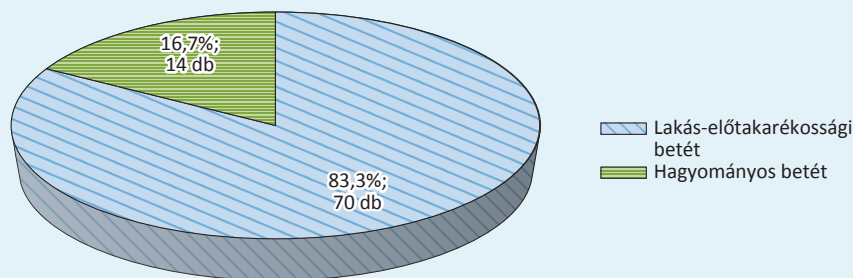
34. ábra
Befejezett áruhitel ügyek eredménye



2. BETÉTYŰJTÉSSEL ÉS PÉNZFORGALOMMAL KAPCSOLATOS SZOLGÁLTATÁSOK

A pénzügyi szektort érintő ügyek 4,4 százalékában a szolgáltatók betétgyűjtéssel kapcsolatos tevékenységét kifogásolták a kérelmezők. A kérelmek lakás-előtakarékosági ügyekkel és hagyományos betétekkel voltak kapcsolatosak, 70 ügy az előbbi, 14 ügy az utóbbi szolgáltatással összefüggő igényt jelentett.

35. ábra
Új betétgyűjtéssel kapcsolatos ügyek

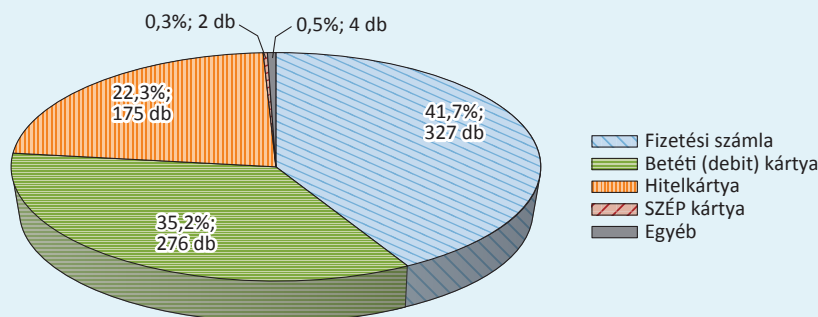


A Testület 109 betéttel kapcsolatos ügyet zárt le. Az érdemben elbírált 93 ügyből a határozattal jóváhagyott egyezségek száma 20 volt, 1 kötelezés született, és 22 ügyben az eljárás amiatt került megszüntetésre, mert a felek eljáráson kívül megegyeztek. A kérelmezők szempontjából kedvezően alakult ügyek aránya így összesen 46,2 százalékot tett ki.

A pénzügyi szolgáltatásokat érintően 784 új kérelem érkezett, ami közel 30 százalékos növekedésnek számít az elmúlt évekhez képest. Ezen ügyek részben a korábbi évek sajátosságait mutatták, de jelentős és folyamatosan növekvő számban érkeztek a fizetési számlákkal és bankkártyákkal kapcsolatos visszaélések kapcsán is kérelmek, ezek a pénzügyi ügyek

40 százalékát tették ki. A legtöbb kérelem a fizetési számlákkal és betéti kártyákkal kapcsolatban érkezett, míg a hitelkártyákkal kapcsolatos ügyek száma jelentősen csökkent.

36. ábra
Új pénzforgalmi szolgáltatási ügyek



A Testület 668 pénzforgalmi szolgáltatással kapcsolatos ügyet zárt le. Az érdemben elbírált 577 ügyből a határozattal jóváhagyott egyezségek száma 160 volt. 3 kötelezés és 2 ajánlás született. További 82 ügyben az eljárás miatt került megszüntetésre, mert a felek eljáráson kívül megegyeztek. A kérelmezők szempontjából kedvezően alakult ügyek aránya így összesen 42,8 százalékot tett ki.

2.1. Betéti szolgáltatások

A lakástakarékpénztárakkal szemben kezdeményezett eljárások jelentős része a lakáscélú felhasználással, az ahhoz kapcsolódó igazolási kötelezettséggel, illetve a számlanyitási díjakkal kapcsolatos igények tárgyában indult. Továbbra is előfordultak olyan ügyek, melyek a szerződésben megjelölt kedvezményezett és/vagy lakás-előtakarékoskodó adóazonosító jelének foglaltságához, a kedvezményezett személyének módosításához, a kedvezményezettként megjelölt személy megtakarítási idő alatti elhalálozásához kapcsolódtak. Ez utóbbiak kapcsán a kérelmezők sérelmezték, hogy nincs lehetőség arra, hogy az elhunyt kedvezményezett jogán járjon a szerződésre állami támogatás, még arra az időszakra sem, amikor a kedvezményezett még életben volt, mert a szolgáltató a lakás-előtakarékoskodó adóazonosító jelét veszi figyelembe, és ha az foglalt, akkor állami támogatás a szerződésre nem jár.

Az ügyek egy részében kártérítési igényt terjesztettek elő a fogyasztók. Több kérelmező sérelmezte, hogy a megtakarítás kiutalási folyamata elhúzódott, arra vonatkozóan a pénzügyi szolgáltató nem megfelelő tájékoztatást adott, amely miatt káruk keletkezett. A lakáscélú felhasználással és az ahhoz kapcsolódó igazolási kötelezettséggel kapcsolatos jogvitákban elsősorban az volt a probléma, hogy felújítás esetén a benyújtott számlák kelte, vagy ingatlanvásárlás esetén a vételár rész megfizetésének időpontja korábbi volt, mint a kiutalási időszak első napja vagy felmondás esetén a felmondási nyilatkozat szolgáltatóhoz történő beérkezésének időpontja. Több esetben hivatkoztak a kérelmezők arra, hogy a szolgáltató munkatársától kapott tájékoztatás szerint jártak el, ezért, ha nem megfelelően intézkedtek, az a helytelen tájékoztatás következménye volt. Jogvitához vezetett az is, amikor a kérelmező vásárlási lakáscéljal a felmondási nyilatkozatát a szolgáltató munkatársának adta át, azonban azt a lakástakarékpénztár csak napokkal később érkeztette nyilvántartásában. Az előtakarékoskodó a dokumentum átadását követően a vételárat az eladónak megfizette, a szolgáltató azonban úgy értékelte a helyzetet, hogy a szerződés kifizetését az ingatlan vásárlására nem tudja teljesíteni, mivel a teljes vételár kifizetése előtt a szerződés esetében nem rendelkezett érvényes kiutalási válaszlappal vagy felmondási nyilatkozattal. A felek egyezséggel rendezték a helyzetet.

A Testület javasolja a fogyasztóknak, hogy a megtakarítási összeg felhasználása során legyenek figyelemmel arra, hogy a lakástakarékpénztárak lakáscélú felhasználás igazolásaként olyan számlát, illetve kifizetésről szóló okiratot fogadhatnak csak el, amely a kiutalással induló időszak első napján, illetve a felmondásról szóló nyilatkozat lakástakarékpénztárhoz való megérkezésének napján vagy azt követően keletkezett.

Kiemelkedően nagy számú ügyben merült fel, hogy a kérelmezők a megtakarítási összeg lakáscélú felhasználását nem igazolták a szolgáltató felé annak ellenére, hogy a jogszabályi előírás alapján a kifizetett összeg lakáscélú felhasználását utólag a jogszabályban rögzített határidőn belül a lakás-takarékpénztár részére igazolni kell. A mulasztásra tekintettel a szolgáltató rendszerint felszólította ügyfeleit, hogy tegyenek eleget jogszabályi és szerződéses kötelezettségüknek, majd, ha ez elmaradt, fizetési meghagyás kibocsátását kezdeményezte az igazolatlanul kifizetett állami támogatás behajtása céljából. A jogerős fizetési meghagyásban megállapított követelés végrehajtását – önkéntes teljesítés hiányában – a Nemzeti Adó- és Vámhivatal végzi. Amennyiben a követelés vonatkozásában jogerős fizetési meghagyás volt, a kérelmet a Testület méltányossági kérelemként tudta befogadni. Az eljárások jelentős része a kérelmező számára pozitív eredménnyel zárult, a lakástakarékpénztárak nem zárkóztak el a helyzet rendezésétől.

A Testület felhívja a fogyasztók figyelmét arra, hogy az állami támogatással igénybe vett megtakarítási összeg felvételét követően is a lakáscél megvalósulására vonatkozóan igazolási kötelezettség áll fenn, amelyet a 215/1996. (XII. 23.) Korm. rendeletben előírt határidőkben kell teljesíteni. A határidők számításánál figyelmen kívül kell hagyni azt az időt, amely alatt a lakás-előtakarékoskodó az adott igazolási kötelezettségének elháríthatatlan okból, igazoltan nem tud eleget tenni.

A számlanyitási díjak visszatérítésére irányuló kérelmekben közös volt, hogy a kérelmezők valamilyen okból – leggyakrabban azért, mert a szerződéshez kölcsönt is igénybe szerettek volna venni, azonban a bíráló negatív eredménnyel zárult – a szerződés megkötését követően a szerződésüket nem kívánták hatályában fenntartani. Egy ilyen konkrét ügyben a pénzügyi szolgáltató álláspontja az volt, hogy a számlanyitási díj a szerződés létrejöttéhez és fennállásához kapcsolódik, amelynek megfizetésére a lakás-előtakarékoskodó a szerződési feltételek szerint köteles, és azt ellenkező megállapodás hiányában a lakástakarékpénztár nem téríti vissza.

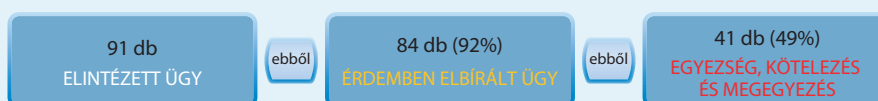
Elvárt, hogy a lakástakarékpénztárak képviselőiben eljáró üzletkötők teljes körű tájékoztatást adjanak az ügyfeleknek a megkötni kívánt szerződés lényeges ismérveiről, így például a számlanyitási díjról, amely a lakás-előtakarékosági szerződéstípus egyik speciális eleme. Szükséges, hogy a lakástakarékpénztárak erre kiemelt figyelmet fordítsanak az üzletkötők vagy személyi bankárok képzésekor.

A Testület javasolja a fogyasztóknak, hogy fokozott körültekintéssel járjanak el a szerződéskötés során. Ismerjék meg a szerződéses feltételeket, fontolják meg a döntéshozatalt, mert a szerződés létrejöttét követően a szerződéses feltételek (így az üzletszabályzat rendelkezései is) irányadóak lesznek a felek jogviszonyára még akkor is, ha azokat elmulasztották megismerni. A szolgáltatók által alkalmazott általános szerződési feltételek szerint a sok esetben nem csekély összegű számlanyitási díj akkor sem jár vissza, ha később a szerződést nem kívánják fenntartani.

Kisebbszámú ügyekben kerültek a Testület elé állami támogatás megigénylésével kapcsolatos ügyek, amelyekben a kérelmezők azt sérelmezték, hogy az állami támogatás összegét egyáltalán nem, vagy csak részben kapták meg. Ennek egyik oka a nem rendszeres betételhelyezés volt. Volt olyan eset, ahol a megtakarítás elhelyezését célzó bankkártyás fizetés napja tekintetében volt nézetkülönbség szolgáltató és ügyfele között. A betételhelyezés időpontja a lakástakarékpénztár álláspontja szerint már másik periódusra esett, így a kérelmező az állami támogatástól esett el.

A Testület felhívja a fogyasztók figyelmét, hogy ha az előtakarékoskodó nem a lakástakarékpénztárakról szóló 1996. évi CXIII. törvényben előírt felosztásnak megfelelően teljesíti a betétfizetéseket, akkor a szolgáltató nem tudja igényelni a maximális állami támogatást.

37. ábra
Befejezett lakás-előtakarékosági betét ügyek eredménye



A hagyományos betétekhez kapcsolódóan érkezett kérelmek száma nem volt számottevő. Ezen ügyek közül volt olyan, ahol a fogyasztó a lekötött betét után jóváírt kamat összegét és mértékét sérelmezte, volt, ahol a vita az akciós kamatra vonatkozó kikötés értelmezésén alapult, de előfordult olyan eset is, ahol a betétkönyvben szereplő egyenleg és a betétkönyvbe történt befizetésről szóló bizonylaton szereplő összeg, illetve a betétkönyv forgalmi adatainak eltérése volt a jogvita alapja. A gépkocsi nyereség-betétkönyvvel kapcsolatos ügyek túlnyomó részét a banknál történt adminisztrációs hiba okozta, úgy, mint a betétkönyv szolgáltató általi téves beváltása, illetve téves megszüntetése, vagy a kérelmező betétkönyveinek névelírás miatti, két ügyfélszámon történő nyilvántartása. Ezekben az ügyekben a szolgáltatók a hibát elismerték és annak kompenzálására tettek ajánlatot, melyet a kérelmezők nem minden esetben fogadtak el.

2.2. Fizetési számla

A fizetési számlákkal kapcsolatos ügyek számában jelentős növekedés volt tapasztalható, ennek egyértelmű oka a fizetési számlákra vonatkozóan elkövetett visszaélések számának növekedése volt. Az ilyen ügyek tették ki a fizetési számlákkal kapcsolatos összes ügy egyharmadát. A visszaélések mind a fizetési számlákat, mind a betéti- és hitelkártyákat érintették. Továbbra is a számlanyitással és megszüntetéssel, az úgynevezett „alvó számlákkal”, a deviza átutalási megbízásokkal, a hatósági átutalásokkal és téves utalásokkal kapcsolatos jogviták voltak a leggyakoribbak.

A számlanyitással kapcsolatban csupán néhány ügy fordult elő, és jelentősen csökkent a számlamegszüntetéssel kapcsolatos ügyek száma. A fogyasztók nem minden esetben fogadják el, hogy a jogszabály lehetővé teszi, hogy a pénzügyi szolgáltató rendes felmondással megszüntetheti a fizetési számla szerződést. A korábbi években jelentős számú volt az úgynevezett „alvó számlákkal” és ezekkel kapcsolatban a több év alatt felszámított díjakból fennálló tartozással kapcsolatos jogvita. Ilyen ügyek a 2022. évben csak csekély számban kerültek a Testület elé, hiszen a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény. (Pft.) 17. §-a 2022 nyarán kiegészítésre került a (4a) bekezdéssel, amely részben rendezte a kérdést azzal, hogy a „fogyasztóval kötött fizetési számla vezetésére irányuló szerződést a pénzforgalmi szolgáltató a tartozás rendezésére vonatkozó, az ügyfél részére igazolható módon megküldött felszólítást követően két hónapos felmondási idővel felmondja, ha a fizetési számlán fél évet meghaladóan nem történik jóváírás, illetve az ügyfél által kezdeményezett terhelés, továbbá fél évet meghaladó késedelmes tartozás áll fenn és egyúttal a fizetési számla egyenlege negatív.” Az ilyen ügyek számának csökkenése egyértelműen alátámasztja a törvénymódosítás indokoltságát és pozitív hatását.

A bankszámlaszerződés megszüntetése a számlatulajdonos elhalálózása miatt is jogvitákat okozott. A jogszabály és a pénzügyi szolgáltatók szerződési feltételei előírják, hogy az elhalálózás hitelt érdemlő bizonyítására az eredeti halotti anyakönyvi kivonat fogadható el. Ennek bemutatása után lehetséges a haláleseti rendelkezés alapján kedvezményezettek vagy a jogerős hagyatékátadó végzés szerinti örökösök rendelkezési jogának gyakorlása, ennek keretében a bankszámla megszüntetése is. A pénzforgalmi szolgáltatók eltérően szabályozzák, hogy az örökös számlatulajdonos halálával, a halál tényének bejelentésével megszűnik-e a fizetési számlaszerződés vagy továbbra is hatályban marad. Ha igen, a fizetési számlaszerződést az örökösnek szükséges felmondania.

A számlatulajdonos elhunytát követően fontos, hogy a halál tényét az örökös mielőbb jelentse be a szolgáltatónak és csatolja a halotti bizonyítványt, a hagyatéki eljárást követően pedig a jogerős hagyatékátadó végzést is szükséges bemutatni az örökösi minőség igazolásához. Amennyiben haláleseti rendelkezés is van, a számla egyenlegeként jelentkező pénzösszeg nem lesz része a hagyatéknak, az a haláleseti kedvezményezett részére kerül kifizetésre a hagyatéki eljárástól függetlenül. Érdemes informálódni arról, hogy a számlatulajdonos halálával a számlaszerződés megszűnik-e vagy azt az örökösnek fel kell majd mondania.

Előfordult, hogy a kérelmező bankszámlatulajdonos meg kívánta szüntetni a bankszámláját, de ezt a pénzügyi szolgáltató azért nem teljesítette, mert az hatósági intézkedés miatt zárolva volt. Ilyen esetben a pénzügyi szolgáltató a bankszámlát nem tudja megszüntetni mindaddig, amíg a zárolás feloldása nem történik meg.

A fizetési megbízásokkal összefüggésben nagy számban fordult elő deviza átutalási megbízással kapcsolatos jogvita. A viták több esetben abból adódtak, hogy egy devizaátaláskor jelentősen alacsonyabb összeg került jóváírásra a devizaszámlán, mint amire a kérelmező számított. Az eltérés abból adódott, hogy a pénzügyi szolgáltatóhoz az összeg nem a devizaszámla pénznemében, hanem forintban érkezett és a kedvezményezett számlára történő jóváírást csak a forintösszegnek a számla devizanemére történő konvertálását követően hajtotta végre a pénzügyi szolgáltató a vonatkozó szabályzatban megha-

tározott árfolyam alkalmazásával. A pénzügyi szolgáltató igazolta a beérkező utalás devizanemét, majd arra hivatkozott, hogy mivel az ügyletben közvetítő bank is részt vett, az indító bank tud nyilatkozni, illetve intézkedni arra nézve, hogy a teljesítéshez igénybe vett közvetítő banknál miért történhetett meg az utalt devizaösszeg forintra váltása és forintutalásként továbbítása a jóváíró bank számára.

A deviza átutalási megbízásokkal kapcsolatos jogviták között továbbra is előfordult, hogy abból eredően, hogy a fogyasztó viszonylag ritkán vagy korábban egyáltalán nem adott ilyen megbízást, –így ismeretekkel ez ügyben nem rendelkezik –, igénybe veszi a bankfióki ügyintéző segítségét, akiről utóbb úgy nyilatkozik, hogy részére téves tájékoztatást adott. A fogyasztók általában a megbízás megadását követően nem végeznek ellenőrzést, a bankfióki ügyintéző sem biztos, hogy körültekintő, a szolgáltató a megbízás szerint teljesít és csak azt követően derül ki, hogy például nem arról a számláról vagy számlára történt a megbízás, amelyik az utalt összeg devizanemével megegyező volt, és a konverzió miatt jelentősen alacsonyabb összeg került jóváírásra a kedvezményezett számlán. Hiányzik a pénzforgalmi jogszabályból a deviza átutalási bizonylat minta vagy annak szabályozása, a kitöltési útmutatója. Ellentétben a forintmegbízásokkal, a pénzügyi szolgáltatók nem készítenek ilyen jellegű dokumentumot, amely segítséget nyújt az ügyfeleknek a forint átutalási megbízásnál lényegesen kisebb tételszámban adott, de bonyolultabb deviza átutalási megbízások kitöltésében, pedig jó lenne, mert itt az adattartalom más és több adat megadása szükséges, olyan fogalmak, megnevezések vannak, amik általában nem ismertek az ügyfelek előtt. A deviza átutalási megbízásoknál – eltérően a forint átutalási megbízásoktól – a kedvezményezett számlaszám helyességét a pénzügyi szolgáltató nem tudja ellenőrizni, így, ha azt az ügyfél helytelenül adja meg és a megbízás nem teljesül, majd visszautalásra, esetleg visszahívásra kerül, általában kevesebb összeg érkezik vissza az indító bankszámlára.

Fontos, hogy aláírás, jóváhagyás előtt mind a forint, mind a deviza átutalási megbízás minden adatát ellenőrizni kell, mert azt követően a fogyasztó eredményesen nem hivatkozhat arra, hogy a banki ügyintézőnek vagy a banki rendszernek fel kellett volna ismernie, hogy helyes indító vagy célszámlaszámot adott-e meg, vagy helytelenül tüntette fel az utalás devizanemét.

Továbbra is előfordultak olyan jogviták, melyek alapját az jelentette, hogy az alkalmazott árfolyamból, illetve árfolyamkülönbsézből eredően veszteség jelentkezett. Bizonyos ügyekben az volt látható, hogy a netbanki felületen megadott deviza átutalási megbízásnál megjelent az árfolyamra vonatkozó tájékoztatás, a kérelmező a tranzakció teljesítését követően mégis nagyobb összegben történt terhelést látott a bankszámláján és banki hibára gyanakodott, figyelmen kívül hagyva a tájékoztatásban írottakat, melyben feltüntetésre került, hogy a megbízás megadásakor megjelenő árfolyam tájékoztató jellegű csupán, és a teljesítéskor érvényes – több esetben jelentősen megváltozott – árfolyamon történik majd a bankszámla terhelése.

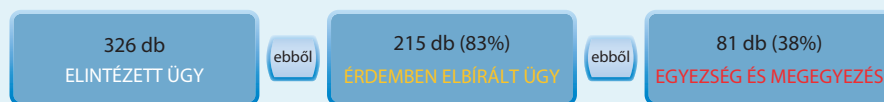
A fizetési megbízásokkal kapcsolatos jogviták között évek óta visszatérő az, hogy a kérelmezők kifogása szerint a pénzügyi szolgáltatók hatósági átutalási megbízás teljesítésével terhelik meg a bankszámlát, pedig ehhez ők nem járultak hozzá. A kérelmezők nehezményezték, hogy a hatósági átutalási megbízásról és az átutalási végzésről annak teljesítése, részletteljesítése vagy törvényben meghatározottak szerinti sorba állítása előtt nem értesítették őket, mint fizető fél számlatulajdonost. Kevesen tudják, hogy az előzetes értesítésre a pénzforgalmi szolgáltató törvényi tilalom folytán nem is jogosult. E fizetési módnál a bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény (Vht.) 79/A. §-a és 82/A. § (1) bekezdése szerint a pénzforgalmi szolgáltatónál kezelt, természetes személyt megillető pénzügyi összegek vonatkozásában a végrehajtás alóli mentesség tekintetében nincs jelentősége a számlán lévő összeg eredetének, erre nem kell, nem is lehet figyelemmel lenni, abból teljesíteni kell a törvényben meghatározottaknak megfelelően. Előfordult olyan jogvita, melynek alapja az volt, hogy a hatósági átutalás sorba állításra került, mert annak teljes összegű teljesítésére nem volt fedezet, és a sorbaállítás ideje alatt a jogszabályban meghatározott végrehajtás alól mentes összeget sem tudta számla tulajdonosa igénybe venni.

Több jogvita szólt arról, hogy a kérelmező téves bankszámlaszámot adott meg és az arra teljesített utalás visszatérítését kérte. A visszatérítést a pénzügyi szolgáltatók elutasították, mert a megbízásban megadott, a kérelmező által jóváhagyott adatokkal történt meg a megbízás teljesítése. A szolgáltatók abban az esetben, ha a visszautalás visszahívási kérésre nem történt meg, minden esetben segítséget nyújtottak ügyfeleknek.

Állandó vagy rendszeres átutalásokkal kapcsolatban néhány jogvita rendezését kérték csupán. Az egyik esetben az állandó megbízást a bankfiókban a kérelmező kérésére az ügyintéző állította ki, de nem a megfelelő kedvezményezett

számlaszámot tüntette fel, így az utalás több hónapon keresztül nem a kívánt szolgáltatás teljesítésére, hanem egy másik szolgáltatóhoz került átutalásra. A kérelmező a helytelen adattal az állandó átutalási megbízást aláírta. Az eljárás során a pénzügyi szolgáltató az ügy összes körülményére tekintettel egyezségi ajánlatot tett és egyezség született.

38. ábra
Befejezett fizetési számla ügyek eredménye



2.3. Betéti és hitelkártya, ATM használat

A *betéti kártyákkal* kapcsolatos jogviták száma növekedett, a jogviták téma szerinti megoszlása jelentős átrendeződést mutatott. A betéti kártyákkal kapcsolatos ügyek 70 százalékát a jóvá nem hagyott fizetési műveletekkel, bankkártyával történt visszaéléssel kapcsolatos ügyek képezték. A korábbi évekhez hasonlóan szintén jelentős volt az ATM készpénzfelvétellel és -befizetéssel kapcsolatos ügyek száma is.

Az ATM, azaz a bankjegykiadó automatán keresztül kezdeményezett készpénzfelvétellel kapcsolatos jogviták a korábbi évek sajátosságait mutatták, számuk azonban egyértelműen csökkent a korábbi évekhez képest. A kérelmezők hivatkozása szerint az igényelt összeget nem vagy nem teljes összegben adta ki az automata, illetve a ténylegesen felvett összegtől eltérő összeget terhelt a számlavezető bank a készpénzfelvétel után. A panasz eljárás során a pénzügyi szolgáltatók saját üzemeltetésű automata esetén belső vizsgálatot indítottak, idegen bank által üzemeltetett automata esetén felvették a kapcsolatot az azt üzemeltető bankkal, és vizsgálat megindítását kezdeményezték. A vizsgálat eredményétől függően írták jóvá a vitatott összeget az érintett bankszámlán vagy elutasították a jóváírás iránti kérelmet. A Testület előtti eljárásokban a pénzügyi szolgáltatók álláspontjukat az automata journal szalagjával, rovincsolási jegyzőkönyvével és az ATM hibanaplójával támasztották alá, így az ügyek jelentős részében a rendelkezésre álló adatok alapján meg kellett szüntetni az eljárást. Számos olyan eset is volt, melyben a Testület eljárásának eredményeként a pénzügyi szolgáltató felülvizsgálta a rendelkezésre álló műszaki adatokat és annak megállapításai alapján teljesítette a kérelmező kérelmében foglaltakat. Az egyezséggel vagy egyoldalú teljesítéssel végződött ügyek között előfordult, hogy nem megfelelő pontossággal megjelölt adatok alapján más ATM műszaki adatait vizsgálták a szolgáltató előtti panasz eljárásban, a felülvizsgálat során azonban bebizonyosodott az ATM kommunikációs hibája, illetve a videófelvétel újbóli megtekintését követően a szolgáltató – a műszaki adatok tanúsága ellenére – elfogadta az ügyfél azon hivatkozását, hogy a bankjegyek egy része beszorult a bankjegykiadó nyílásba.

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

ATM készpénzfelvétellel kapcsolatos problémák esetén a kártyareklamációs eljárás és a panasztétel során valamennyi fontos adatot meg kell adni és valamennyi bizonyítékot be kell mutatni a számlavezető hitelintézet részére annak érdekében, hogy a vizsgálat során megfelelően feltárható legyen az ATM-tranzakció sikeressége vagy esetleges sikerelensége. Fontos, hogy a reklamáció a lehető leghamarabb kerüljön bejelentésre, mivel a számlavezető banknak csak egy bizonyos határidőn belül van lehetősége a kártyareklamációs eljárás megindítására.

Devizaszámlához kapcsolt bankkártyával kapcsolatos ügyek is előfordultak, melyekben a kérelmező a devizaszámlájáról a számla devizanemével megegyező készpénzfelvételt kezdeményezett külföldön. A készpénzfelvételkor a kért összeget

kapta meg, azonban a bankszámláján ennél magasabb összeg terhelése történt. Az eljárás során megállapítást nyert, hogy a készpénzfelvétel olyan ATM-ből történt, amely a felvételkor felajánlotta a kérelmezőnek, hogy a tranzakcióra dinamikus pénzváltással [Dynamic Currency Conversion (DCC)] kerüljön sor. A DCC egy, a nemzetközi kártyatársaságok és az elfogadó bankok által nyújtott szolgáltatás, amit vásárláskor és készpénz felvételkor igénybe tud venni az ügyfél. Lényege, hogy amennyiben egy adott országban másik ország bankkártyájával kezdeményeznek tranzakciót, a kártyaszám alapján a DCC modul érzékeli, hogy a kártyának a kártyatársaságnál eltérő devizanemű a regisztrációja, mint az adott ország hivatalos devizaneme. Ilyenkor ajánlja fel a szolgáltatást, amely alapján egy akkor érvényes elfogadó banki árfolyamon átváltják a kívánt összeget a kártya devizanemére. A kártyát kibocsátó bankhoz ebben az esetben mind engedélykéréskor (autorizáció), mind terheléskor (a könyvelés ennek alapján történik) már az átváltott összeg és devizanem érkezik be, és az eredeti tranzakciós összeg és devizanem nem látszik. Ha a kérelmező nem választott volna DCC-t, akkor az eredeti tranzakciós összeg lett volna számára lekönnyelve, azonban a DCC választása miatt többszöri konverzióra került sor.

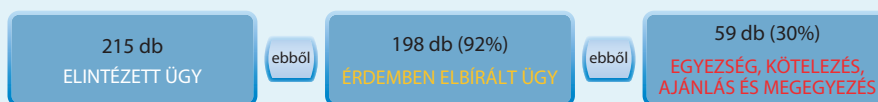
Az elmúlt időszakban számos bank üzembe helyezett olyan ATM-eket, melyek a hagyományos borítékos készpénzbefizetés helyett már lehetőséget biztosítanak azonnali készpénzbefizetésre is. Az azonnali készpénzbefizetés kényelmes és gyors módja a kártyához tartozó fizetési számlára történő befizetésnek, melynek során a befizetett összeg a számlán azonnal jóváírásra kerül. Az ATM készpénzbefizetésekkel kapcsolatban csak néhány kérelem került a Testülethez, melyekben megállapítást nyert, hogy az ügyfél úgy hagyta jóvá a megjelenő összeget, hogy nem győződött meg annak helyességéről. A szolgáltatók rendszernaplókkal és rovincsolási jegyzőkönyvvel támasztották alá, hogy a jóváírás a befizetett összegnek megfelelő összegben történt.

Az ATM készpénzbefizetés során különös figyelmet kell fordítani arra, hogy az automatába helyezett bankjegyek összege és címele megegyezik-e az automata által a jóváhagyást megelőzően megjelenített összesítőn szereplő összegekkel, az adatok helyesek-e. Amennyiben a befizetés során bármilyen eltérést, problémát tapasztal a fogyasztó, azt a számlavezető banknak haladéktalanul jeleznie kell.

Az ingyenes készpénzfelvétellel kapcsolatban elenyésző számú ügy érkezett, egy részük a Pft. 36/A §-ában meghatározott törvényi lehetőséggel, míg a továbbiak a pénzforgalmi szolgáltató által a számlacsomag részeként biztosított kedvezmény értelmezésével voltak kapcsolatosak. Az előbbi ügyek között a fogyasztók a számlanyitáskor adott tájékoztatás hiányára hivatkoztak, mely miatt nem tették meg a törvény által megkövetelt nyilatkozatot. Az utóbbi ügyek között a hőközi számlacsomagváltás vagy -megszüntetés eredményezett jogvitát, melyet a felek az eljárásban egyezséggel rendeztek.

Továbbra is több visszaterhelési eljárással (chargeback) kapcsolatos üggyel fordultak az ügyfelek a Testülethez. Ezek között külföldi autóbérlés vagy online jegyvásárlás során terhelt összegek visszatérítését kérték arra hivatkozással, hogy az adott szolgáltatást nem vették igénybe vagy a terhelt összeg meghaladta a megrendelésben foglalt összeget. A pénzügyi szolgáltatók által indított visszaterhelési kéréseket az elfogadóhely bankja nem teljesítette arra hivatkozással, hogy a kereskedő megfelelőképpen igazolta a szolgáltatás teljesítését. Ezekben az esetekben általában megállapítható volt, hogy a tényleges jogvita az ügyfél és a kereskedő között áll fenn a szolgáltatás teljesítésével kapcsolatban, így a továbbiakban a Testületnek nem volt hatásköre az eljárás folytatására.

39. ábra Befejezett betéti (debit) kártya ügyek eredménye



A hitelkártyákhoz kapcsolódó jogviták száma az előző évihez képest jelentősen csökkent, a beérkező kérelmek ugyanazokat a sajátosságokat mutatták, mint az elmúlt években. Az előterjesztett kérelmekben a kérelmezők az elszámolási időszak meghatározását vagy a kamatmértéket – ezáltal a fennálló tartozás mértékét – vitatták, illetve az elszámolás módját, annak helytállóságát sérelmezték. Számos esetben megállapítható volt, hogy a jogvita továbbra is a hitelkártya termékek nem megfelelő ismeretéhez, a visszafizetési kötelezettség nem megfelelő teljesítéséhez és ezáltal magas kamatfizetési

kötelezettséghez, késedelmi díjakhoz kapcsolódik. A csökkenő tételszám alapján az a következtetés vonható le, hogy az ügyfelek évek óta folyó tájékoztatása eredményre vezetett, és sokan megértették, hogy csak a megfelelő használat, a fizetési határidőre történő teljes visszafizetés mellett kerülhető el a hitelkártyatermékekhez kapcsolódó magas kamat felszámítása.

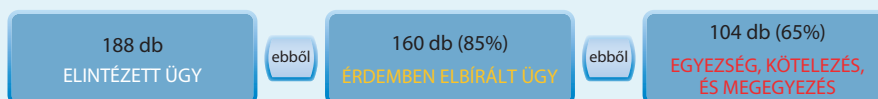
A hitelkártyához hitelkeret tartozik, a kártya birtokosa a kártya használata során nem a saját pénzét, hanem a hitelszámlán nyilvántartott hitelkeret összegét költi. A felhasznált összeg után – mint a nyújtott kölcsön után is – kamatot kell fizetni. A hitelkártya az a termék, amely lehetőséget ad a használójának arra, hogy kamatmentesen használja a pénzügyi szolgáltató által rendelkezésére bocsátott pénzüsszeget, ha esedékességkor mindig visszafizeti a felhasznált összegeket. A kamatmentes időszak azonban csak a hitelkártyával realizált vásárlásokhoz kapcsolódhat, és csak a vonatkozó feltételek maradéktalan betartása esetén. Készpénzfelvételre a kamatmentesség lehetősége nem vonatkozik.

Előfordult olyan eset, melynek során a kérelmező – tévedésből – csak 10 Ft-tal kevesebb összeget fizetett vissza a hitelszámláján fennálló fordulónapi tartozásra, mégis a teljes költsége után került felszámításra a kamat. A pénzügyi szolgáltató a hitelkártya számlán csak abban az esetben nem számít fel kamatot, amennyiben a kártyabirtokos kizárólag vásárlási tranzakciókra használja bankkártyáját és a türelmi időszak alatt az így keletkezett teljes tartozását megfizeti, ellenkező esetben az összes tranzakció összegére, a tranzakció időpontjától kezdődően, annak teljes megfizetéséig havi hitelkamatot számít fel.

Sokszor a felszámított kamat, késedelmi díj felszámítását és összegét nem vitatták, csak a fennálló tartozás rendezésében történő közreműködés érdekében kezdeményezték a Testület eljárását. Ezekben az esetekben a felek jellemzően megállapodásra jutottak és egyezségeket kötöttek. Szintén gyakori volt az egyezségkötés azokban az ügyekben, melyekben a kártya ki nem küldése vagy annak leadása miatt volt vita tárgya az éves kártyadíj felszámítása.

A Testület javasolja a fogyasztóknak, hogy a hitelkártyákra vonatkozó feltételeket gondosan tanulmányozzák át, és a kérdéseiket előzetesen egyeztessék a pénzügyi szolgáltatókkal. Fontos tudni, hogy a hitelkártya nemcsak vásárlásra, hanem bankjegykiadó automata (ATM) igénybevétele útján készpénz felvételére is alkalmas, melyre azonban kamat kerül felszámításra. A magas kamatkondíciók miatt körültekintő eljárásra van szükség a váratlan díj- és költségterhek elkerülése érdekében.

40. ábra
Befejezett hitelkártya ügyek eredménye

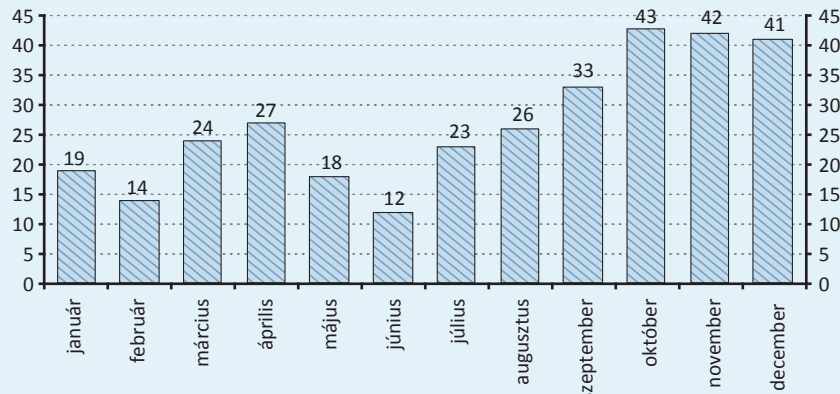


2.4. Fizetési számlákkal és bankkártyákkal kapcsolatos visszaélések

Már az elmúlt években is jelentős számú kérelem érkezett a fizetési számlákkal és készpénz-helyettesítő fizetési eszközökkel kapcsolatban, ezek száma 2022-ben további jelentős emelkedést mutatott főleg az év második felében. Visszaélésekkel kapcsolatban 322 kérelem érkezett, melyek mind a fizetési számlákkal, mind a bankkártyákkal kapcsolatos ügyek számának növekedését jelentették.

41. ábra

Jóvá nem hagyott fizetési műveletek miatt kezdeményezett fogyasztói jogviták száma (db)



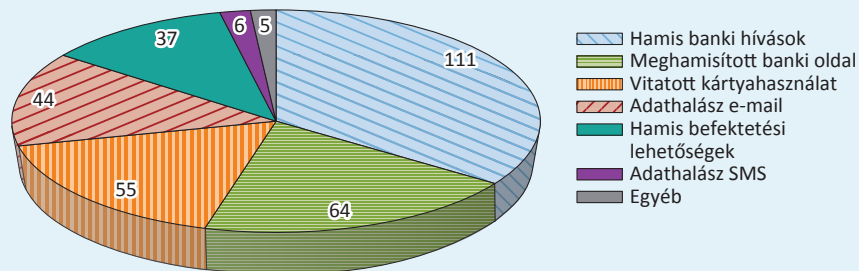
Általános fogyasztói kérelemként 297, méltányossági kérelemként 8 ügy érkezett, határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogviták között is 17 visszaéléssel kapcsolatos ügy volt.

Leggyakrabban a betéti kártyákkal elkövetett visszaélések fordultak elő, melyek az ügyek csaknem kétharmadát jelentik, de a fizetési számlák terhére elkövetett visszaélések száma is meghaladta a százas nagyságrendet. Hitelkártyákkal kapcsolatban csak elenyésző számú ilyen kérelem volt.

A visszaélések elkövetési módszerében egyre nagyobb szerepet kapott a megtévesztés és a pszichológiai manipuláció. Változatlanul a leggyakoribb visszaélés volt a hamis banki hívásokkal elkövetett csalás, melynek során a csalók banki alkalmazottaknak kiadva magukat telefonon rávették az ügyfeleket arra, hogy kiszolgáltassák a fizetési műveletek végrehajtásához szükséges valamennyi releváns fizetési és személyes hitelesítési adatot, valamint a megerősítő kódokat. További új visszaélési formák is megjelentek, mint a hamis banki oldalakkal, a hamis befektetéssel, illetve az interneten értekesített termékek küldésével összefüggő csalás. A korábbi, hagyományos adathalászati módszerekkel (pl. hamis banki vagy egyéb szolgáltatói e-mailben, SMS-ben) elkövetett csalásokkal kapcsolatos ügyek is jelentős számban érkeztek a Testülethez.

42. ábra

Visszaélések elkövetési módja (db)



A lefolytatott eljárások tapasztalatai alapján a visszaélések kortól, nemtől, képzettségtől és végzettségtől függetlenül a társadalom minden szegmensét érintik. Éppen ezért a csalások megelőzése érdekében még fontosabb szerepet kell kapnia a pénzügyi tudatosságnak, az ügyfelek tájékoztatásának. Ezek megelőzésének elsődleges védvonalát az ügyfelek jelentik. Ma már majdnem mindenki készség szintjén rendelkezik azzal a tudással, hogy a pénztárcára vigyáz, a bankkártyát és a PIN kódot nem egy helyen tárolja, nem írja fel, nem adja oda adatait senkinek. Ugyanez a készség hiányzik akkor, amikor a netbanki belépéshez szükséges adatok, megerősítő, jóváhagyó kód megóvásáról van szó.

Sok esetben a visszaélés megakadályozható lehetett volna, ha az ügyfelek nem rutinból, megszokásból végzik el a fizetési műveletekkel kapcsolatos teendőiket. Számos esetben a bankjuktól kapott SMS üzenetek tartalmára nem figyelnek, hanem csak az SMS-ben szereplő kódra. Úgy gondolják, ha végeznek egy bankkártyás tranzakciót vagy éppen belépnek a netbanki fiókjukba, akkor csak a kártyás művelet jóváhagyásához vagy a netbanki belépés jóváhagyó kódját kaphatják meg. Éppen ezt a rutint használják ki a csalók.

Sokan vámkezelési díj vagy közüzemi számla megfizetéséről kaptak adathalász e-mailt és a fizetés teljesítése érdekében az abban szereplő linkről megnyitott oldalon megadták bankkártyájuk valamennyi adatát, rutinból a bankjuktól kapott SMS-ben szereplő kódot. A megküldött SMS-ben egyértelműen szerepelt, hogy a kód egy Apple Pay vagy Google Pay regisztrációhoz kapcsolódik, ennek ellenére a kód az adathalász oldalon megadásra került. A csalók az ügyfél által kiadott kártyaadatokkal és az aktiváló kóddal Apple Pay vagy Google Pay alkalmazásban digitalizálták az ügyfél bankkártyáját a saját telefonjukban és az ügyfél fizetési számláján lévő összeg és limit erejéig fizetési műveletek tudtak végrehajtani az ügyfél tudta és jóváhagyása nélkül.

Ugyanez a rutinszerű cselekvés volt megfigyelhető azoknál az ügyeknél, melyeknél az ügyfelek a Google keresőtalálatként megjelenő vagy egy csomagküldő szolgálat nevében küldött linkről megnyitott hamis banki oldalon adták meg a netbanki belépéshez szükséges felhasználó nevet és jelszót, valamint a banktól kapott SMS-ben szereplő kódot. Az SMS szövegében azonban nem a netbanki belépés kódja került kiküldésre, hanem egy új mobilbanki applikáció aktiváló vagy regisztrációs kód. Míg netbanki belépési kódjával az ügyfél sikeres belépést hajtana végre, addig mobilbanki applikációs kóddal az ügyfél fizetési számlájához kapcsolódóan a csaló saját telefonján mobilbanki alkalmazását telepít. Általában a bankok nem tiltják, hogy egy ügyfélhez kapcsolódóan több mobilbank is regisztrálva legyen. A csalók az újonnan telepített mobilbankkal az ügyfél fizetési számláján számos fizetési műveletet el tudnak végezni, sőt akár online személyi kölcsön is igényelhető ezen az eszközön.

Az említett ügytípusok további sajátossága, hogy az ügyfelek a sikeres Apple Pay vagy mobilbank regisztrációjáról külön tájékoztató üzenetet is kaptak, de azt számos esetben figyelmen kívül hagyták annak ellenére, hogy nem állt szándékukban Apple Pay vagy mobilbank regisztráció. Szokatlan, nem általuk kezdeményezett fizetési műveletről kaptak tájékoztatást (pl. 100 Ft-os tranzakció), de nem foglalkoztak vele, mert például alacsony volt az összeg, pedig a tranzakció ténye már önmagában jelzi, hogy valaki, valahol hozzáfért az ügyfél számlájához és azon bármikor fizetési műveletet tud végezni, ha akar. A most még 100 Ft-os tranzakció később könnyen több milliós kárrá tud változni, mindez azért, mert a látható veszély nem került kezelésre kellő körültekintéssel.

Kiemelten fontos, hogy mikor és milyen kód kerül kiszolgáltatásra. Sok esetben a kód kiadása vagy ki nem adása dönti el, hogy a visszaélés ténylegesen megvalósul-e vagy sem. Az erős ügyfélhitelesítéshez megkövetelt megerősítő és jóváhagyó kódok kizárólag akkor tudják betölteni szerepüket, ha az ügyfelek ellenőrzik az általuk kezdeményezett és a kódot tartalmazó üzenetben szereplő műveletek azonosságát. Az adott helyzetben egyedül az ügyfél tudja mérlegelni és értékelni, hogy a kapott kódot mihez és milyen céllal szolgáltatja ki.

A Testület felhívja a fogyasztók figyelmét, hogy a bankjuktól származó minden üzenetet figyelmesen, kellően óvatosan és körültekintően olvassanak el és értelmezzenek. A banktól származó SMS és a PUSH üzeneteknek kiemelt jelentősége van, azok mindig valamilyen konkrét célból (pl. tranzakció, jelszó vagy limitmódosítást végrehajtásához, új mobilalkalmazást regisztrálásához) kerülnek megküldésre. Ha az üzenet szokatlan tranzakcióról, regisztrációról szól vagy bármilyen okból gyanús, egyeztetés céljából haladéktalanul fel kell venni a kapcsolatot a bankkal. Ez nem csak az ügyfelek elemi érdeke, hanem jogszabályi előírás is [Pft. 40. § (2) bekezdés].

Sajnos változatlanul kiemelkedő számú hamis banki hívásokkal elkövetett sikeres visszaélés történt. A visszaélés sajátossága, hogy ismeretlen személyek magukat banki alkalmazottnak kiadva, egy nem létező visszaélés megakadályozására hivatkozással keresték meg telefonon az ügyfeleket és vették rá őket különböző műveletekre. Ennek és más visszaélésnek is egyik fontos eszköze, hogy az ügyfelek – a csalók utasítására – távoli hozzáférést biztosító programot (többségében AnyDesk-et) telepítettek a számítógépükre vagy telefonjukra. Ezek a távoli hozzáférést biztosító programok alkalmasak voltak arra, hogy a csalók hozzáférjenek az ügyfél netbankjához, az ügyfél telefonján lévő banki mobilalkalmazásokhoz és a kapott banki SMS-khez is, melyekkel teljesen átvehették az irányítást a bankszámla fölött. Ezekre a programokra a csalók

sokszor úgy hivatkoztak, hogy vírusirtó programok, azonban a program letöltésekor a leírásból egyértelműen látható, hogy távoli hozzáférést biztosítanak az ügyfél eszközehez.

A csalók számos ügyben rávették az ügyfeleket arra, hogy különböző összegeket „biztonsági számlákra” utaljanak át. A számlák kedvezményezettjeként ismeretlen személyek voltak megjelölve, a közleményben sajátos (pl. ajándék) megjelöléssel, a kedvezményezett számla természetesen egy másik hitelintézetnél vezetett számla volt. Az ügyfelek annak ellenére megadták adataikat és jóváhagytak ilyen tranzakciókat, hogy folyamatosan értesítéseket kaptak a sikeres átutalásokról, az átutalási díj levonásáról, valamint a számlaegyenleg csökkenéséről. Mégis életszerűnek fogadták el, hogy először a számlán lévő pénzt számukra ismeretlen számlára „át kell helyezni”, majd utána a számlaegyenleg helyreállításra kerül. Több ügyben is ugyanaz volt tapasztalható, miszerint a hívásban a csaló nem a telefonon megkeresett személy tényleges számlavezető bankjának a nevében jelentkezett, maga az áldozat jelezte, hogy az említett bank nem az ő számlavezetője. Ekkor a csaló azonnal korrigált és átadta egy másik csalónak a telefont, akit „kapcsolt” és az a személy már a tényleges számlavezető nevében jelentkezett be. A megtévesztett ügyfél a hívó fél kérésére belépett a netbankjába, elárulta milyen összegre vannak beállítva a bankkártyás limitjei, megmondta a számlaegyenlegét, majd kérésre a csalóval együttműködve megemelte a limitet közel a számlaegyenleg erejéig és végül kiadta a bankkártyája valamennyi adatát. Ezt követően a bankkártyájával kezdeményezett fizetési műveleteket egyenként engedélyezte, mert a csaló azt mondta neki, hogy az engedélyezésre a tranzakciók törlése miatt van szükség. A folyamat láthatóan úgy ment végig, hogy az ügyfél nevében és telefonszámán kívül egyéb információval a csalók nem rendelkeztek, valamennyi banki adatot az áldozat maga adott ki és maga hagyta jóvá a tranzakciókat.

A Testület felhívja a fogyasztók figyelmét, hogy az alábbi szabályok betartásával, gyanús jelek észlelésével az elkövetett visszaélések jelentős része megelőzhető:

- a) **Ha nem a számlavezető bank hívja fel a fogyasztót a fizetési számlát érintő visszaélés miatt, fogjon gyanút. A bankok nem működtetnek közös ügyfélszolgálatot, nem hívják egymás ügyfeleit visszaélés miatt és nem kapcsolják egymásnak a hívásokat.**
- b) **A bankok sem azonosításként, sem a visszaélés megakadályozása érdekében nem kérik el bankkártya valamennyi adatát, sem a netbanki azonosítókat, sem a megerősítő vagy jóváhagyó kódokat. Amennyiben ilyen adatokat kérnek, még akkor is, ha sípszó után kell azokat bediktálni, az mindenképpen visszaélésre utal. Banki hívás esetén célszerű keresztkérdéseket feltenni a hívó félnek, meggyőződni arról, hogy valóban a banktól érkezik-e a hívás. Ha a helyzet bármilyen okból gyanús, kérje el a hívó fél nevét és hívja fel a bankot a bank honlapján közzétett telefonszámon.**
- c) **Sürgető, fenyegető hangnem a visszaélés egyik sajátossága, mindenképpen gyanúra ad okot. Gyors intézkedésekre (amennyiben 30 másodpercen belül nem kerül visszadiktálásra a kód, akkor elveszti a pénzét stb.) veszik rá az embereket annak érdekében, hogy az éppen aktuálisan zajló folyamatokat ne tudják helyesen értékelni.**
- d) **A bankok nem kérik az ügyfeleket arra, hogy a visszaélés megakadályozása érdekében bankkártyás tranzakciókat, átutalásokat kezdeményezzenek vagy hagyjanak jóvá. A visszaélések megakadályozása érdekében a bankok nem működtetnek biztonsági alszámlát, nem helyeztetnek át átmenetileg különböző összegeket. A bankok nem kérik az ügyfeleket arra sem, hogy tranzakciók törlése érdekében jóváhagyó kódokat adjanak ki. A bankok visszaélés gyanúja esetén első körben a számlához való hozzáférést függesztik fel vagy tiltják le.**

Hamis befektetésekkel kapcsolatos visszaélésekkel is szembesülnie kellett sok kérelmezőnek. Az ilyen visszaéléseknek a sajátossága, hogy a közösségi vagy hírportálokon megjelenő, ismert személyek nevének rosszhiszemű felhasználásával, nagyon kedvező hozamot ígérő hirdetésekkel veszik rá az embereket a befektetéseket jelentő vásárlások végrehajtására. Kezdetben viszonylag alacsony összeggel indítatják ezt el és látszólag minden professzionálisan zajlik, így számlát nyitnak, compliance tevékenységnek tűnő folyamatban személyes okmányok másolatát, egyéb adatokat (közüzemi számla, nyugdíjas igazolvány stb.) kérnek el. Ennek a folyamatnak azonban szerves része, hogy az ügyfelek számítógépére és/vagy telefonjára távoli hozzáférést biztosító programot telepítenek a visszaélést elkövetők arra hivatkozással, hogy azon keresztül meg tudják mutatni, hogyan használják, kezelik a befektetésüket. Arra hivatkoznak, hogy annak érdekében, hogy az ügyfél a befektetése hozamát ki tudja majd venni, a befektetéshez kapcsolódó számlákat és az ügyfél bankszámláit össze kell kötni. Az ügyfélnek a távoli hozzáféréssel be kell lépnie a netbankjába, ahol segítenek neki a számlák összekapcsolásában. Amennyiben ez megvalósul, sajnos számtalan, az ügyfél által nem szándékolt folyamat indul el és akár még online személyi kölcsönfelvételre is sor kerülhet anélkül, hogy arról az érintett tudna.

A hamis befektetésekkel elkövetett csalásokkal kapcsolatban a Testület az alábbiakra hívja fel a figyelmet:

- a) A túlzottan magas hozamot ígérő befektetéseket mindig kellő óvatossággal és körültekintéssel kell kezelni.**
- b) Mindig célszerű meggyőződni arról, hogy a befektetést kínáló cég valós-e, rendelkezik-e a tevékenységére engedéllyel. Ennek érdekében a Magyar Nemzeti Bank honlapján elérhető befektetői figyelmeztetések aloldalán tájékozódni szükséges. Lehetőleg hivatalos forrásból kell meggyőződni a cégek valódiságáról, mert az interneten számos, befektetéseket és a befektető cégeket valótlanul, de kedvező formában tüntetik fel bizonyos honlapok.**
- c) Sohasem szabad a távoli hozzáférést biztosító eszközt telepíteni az online bankolás céljából használt eszközére. Ha még is telepítésre kerül egy ilyen program, mindenképpen meg kell győződni arról, hogy az ügyfél azt biztonságosan tudja használni. Nem szabad engedni, hogy ismeretlen személy hozzáférjen netbankunkhoz, nem szabad semmilyen kódot vagy más adatot, információt kiadni.**

A Testület 2022-ben találkozott először olyan visszaéléssel, melyet csomagküldő szolgáltatóra hivatkozással követte el. Az interneten hirdetett termékekkel kapcsolatban keresik és találják meg a vevőt, és a termék árának vagy a szállítás díjának kifizetése érdekében felajánlják egy létező csomagküldő cég igénybevitelét. Ehhez egy linket küldenek az ügyfélnek, amelyet megnyitva meg is jelenik a csomagküldő cég színvilágával egyező oldal, ahol még a fizetendő összeg is feltüntetésre kerül. Ezt követően tovább navigálják az ügyfelet egy olyan oldalra, ahol néhány bank logo-ja látható olyan tartalmú szöveggel, hogy az ügyfél adatainak ellenőrzése céljából a cég megerősítést fog kérni az ügyfél bankjától. Az ügyfél ilyenkor kiválasztja a saját bankja logo-ját és rákattintva a bank netbanki felületéhez hasonló, de valójában adathalász oldalra jut. Itt megadja netbanki felhasználó nevét és jelszavát, majd valóban kap a bankjától egy kódot, amelyet szintén kiadnak az adathalász oldalon. A kapott kód azonban nem netbanki belépési kód, hanem egy mobilalkalmazás (mobilbank) aktiváláshoz szükséges megerősítő kód. Sajnos az ügyfelek ez esetben is csak a kódra figyelnek, a kapott üzenet szövegezésére nem. A csalók a rendelkezésükre álló adatokkal és kóddal sikeres új eszköz regisztrációt hajtanak végre és így az ügyfél számlájához regisztrált mobilalkalmazással különböző számlaműveleteket tudnak elvégezni.

Az év második félévében új visszaéléstípusként jelent meg a hamis banki oldalak alkalmazása, a cél itt is banki hitelesítő adatok megszerzése a figyelmetlen ügyfelektől. Bár a bankok felhasználói kézikönyvei felhívják a figyelmet erre, de jellemző, hogy az ügyfelek a bankjuk netbanki felületére internetes keresőfelület (pl. Google) felhasználásával jutnak el és nem közvetlenül írják be a bank elérési útvonalát. Ezt kihasználva számos olyan visszaélés valósult meg, amikor a keresőbe beírt és az elsők között feltüntetett banki oldal egy, a bank oldalához hasonló adathalász oldalra vezet, ahol az ügyfelek netbanki belépést kezdeményeztek. A felületen megadott netbanki felhasználó név és jelszó, valamint a banktól kapott kód felhasználásával sikertelen belépéseket hajtanak végre. Az adathalász oldalon megadott adatokkal és kóddal, hasonlóan a korábbi visszaélésekhez, a csalók sikeres mobilalkalmazás/mobilbank regisztrációt vagy tényleges netbanki belépést tudnak véghez vinni, és az ügyfél számláján különböző számlaműveleteket tudnak elvégezni. Ennek a visszaélésnek a lehetővé tevője szintén a banktól kapott kód kiadása.

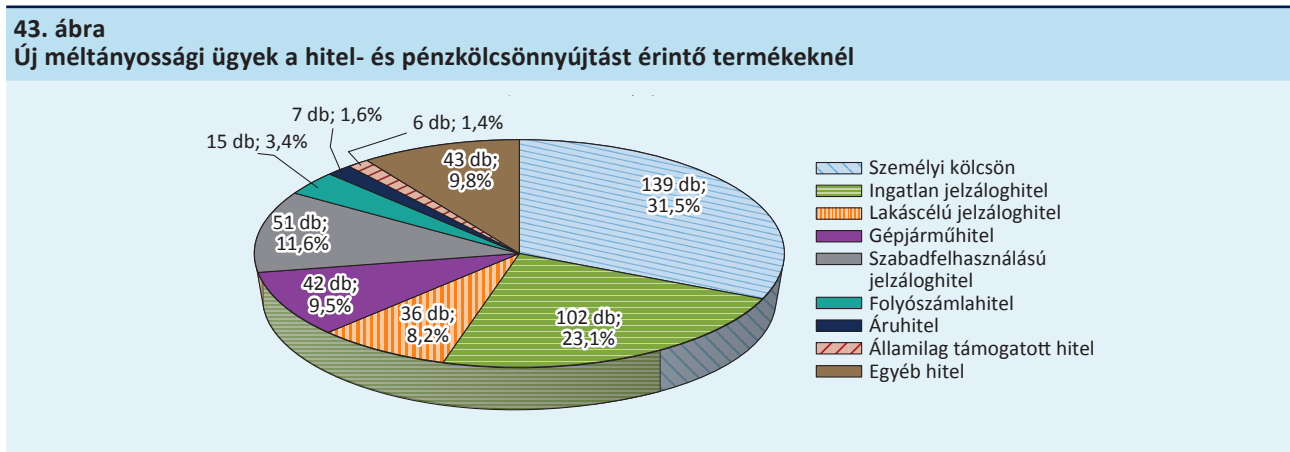
A Pft. felelősségi és kárviselési szabályai szerint az ügyfelek a jóvá nem hagyott és jóváhagyott, de hibásan teljesített fizetési műveletek helyesbítését kérhetik a bankjuktól. Helyesbítési kérelem esetében a bankokat terheli annak bizonyítása, hogy a vitatott fizetési műveletet az ügyfél jóváhagyta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

A fogyasztóknak változatlanul kötelezettsége, hogy a készpénzhelyettesítő fizetési eszközt (bankkártya, netbank, mobilbank stb.) a keretszerződésben foglaltak szerint használják, és az ahhoz szükséges személyes hitelesítési adatok (PIN vagy mPIN) biztonságban tartása érdekében az adott helyzetben általában elvárható magatartást tanúsítsák. A fogyasztók kötelesek továbbá a pénzforgalmi szolgáltatójuk részére haladéktalanul bejelenteni, ha észlelik a készpénzhelyettesítő fizetési eszköz birtokukból történő kikerülését, ellopását, valamint azok jogosulatlan vagy jóvá nem hagyott használatát. Az említett kötelezettségek súlyosan gondatlan megszegése megalapozhatja a bank felelősség alóli mentesülését.

A Testület eljárása során az ügyek egy részében, 27 alkalommal egyezséget jóváhagyó végzést bocsátott ki, mert a feleknek sikerült megegyezést létrehozniuk. Két ajánlást és egy kötelezést is hozott (lásd II.8.), de számos esetben megállapította, hogy a fizetési művelet az ügyfelek jóváhagyása, illetve súlyosan gondatlan kötelezettség-szegése miatt teljesülhetett, így a bankokat jóváírási kötelezettség nem terheli.

3. MÉLTÁNYOSSÁGI ÜGYEK

A beérkezett 573 méltányossági ügy közül 537 (94%) kapcsolódott pénzügyi szolgáltatásokhoz. A pénzügyi méltányossági ügyekben belül a hitel- és pénzkölcsönnyújtást érintő termékek 441 ügyben képezték a kérelem tárgyát, melyek termék-csoportok szerinti megoszlását mutatja a következő ábra.



Méltányossági ügyekben a kérelmező a személyi vagy anyagi körülményeire tekintettel kérheti a pénzügyi szolgáltatótól a szerződésben meghatározott feltételektől eltérő, kedvezőbb teljesítés lehetőségének biztosítását, fizetési kötelezettségének mérséklését vagy elengedését, a szerződésének módosítását vagy lezárását, illetve a szerződési feltételektől eltérő fizetés teljesítésének lehetőségét. A követelés jogalapja, összecszerúsége és a peres vagy nem peres eljárásban elbírált igények azonban nem vitathatók. Bármely eljárástól függetlenül előterjeszhető méltányossági kérelem annak érdekében, hogy a felek között az együttműködés létrejöjjön vagy helyreálljon, és a kialakult rendezetlen helyzetre megoldás születessen. A méltányossági ügyekben az látható, hogy a teljes tartozás megfizetése általában nehézséget jelent a kérelmezők számára, ezért a fennálló tartozás elengedésére, mérséklésére vagy – többnyire kamatmentes – részletfizetési megállapodás megkötésére irányuló kérelmeket és egyezségi ajánlatokat terjesztenek elő. Az eljárások során sokszor tapasztalható volt, hogy korábban már részletfizetési megállapodás jött létre, azonban annak a kérelmezők nem vagy nem a megállapodásban foglaltaknak megfelelően tettek eleget. Ennek oka számos esetben az egészségügyi állapot megromlása, az életkörülmények kedvezőtlen megváltozása, családi segítség hiánya, munkahely elvesztése, a korlátozott anyagi lehetőség volt. Azokban az ügyekben, amelyekben a Testület eljárását megelőzően már született megállapodás a felek között, és az a kérelmezőnek felróható okból nem teljesült, a kérelmező fizetési készsége vagy teljesítőképessége kérdésessé vált a pénzügyi szolgáltatók számára, ezért sok esetben az egyezségi ajánlatokban a kérelmező szándéka komolyságának alátámasztására egyösszegű befizetésre vagy magasabb összegű havi részletfizetésre tettek csak egyezségi ajánlatot.

Egyik méltányossági eljárásban a kérelmező öröklés folytán vált kötelezetté és a kérelmében a jogerős hagyatékátadó végzésben szereplő tartozás részbeni elengedése mellett a fennmaradó tartozás összegének részletekben történő megfizetését kérte. Indokolásként előadta, hogy mindig pontosan fizette a hitel részleteit, azonban nehéz anyagi helyzetbe került, más tartozása is fennáll. Mivel a kérelmező a felek között korábban létrejött megállapodásban foglaltakat nem megfelelően teljesítette, a pénzügyi szolgáltató elzárkózott az eredeti, a kérelmezőre kedvezőbb megállapodás feltételeihez való visszatéréstől, ugyanakkor új egyezségi ajánlatot terjesztett elő, amelynek elfogadását a kérelmező anyagi körülményei, fizetési hajlandósága ellenére, nem tették lehetővé.

A Testület javasolja a fogyasztók számára, hogy csak olyan tartalommal kössenek megállapodást, melyet biztosan teljesíteni tudnak. Amennyiben körülményeikben előre nem látható kedvezőtlen változás következik be, haladéktalanul egyeztessenek a szolgáltatóval, jelezzék a problémát.

A méltányossági ügyekben tartott meghallgatások 27 százaléka a kérelmező távollétében zajlott le. Ennek oka több esetben a lakóhely és a meghallgatások helyszíne közötti távolság miatti utazási költség volt, sok esetben az utazással járó költségeket nem tudták vállalni a kérelmezők. Néhányszor az a téves feltételezés is oka volt a távolmaradásnak, hogy a Testület jogkörébe tartozik a méltányosság gyakorlása, amit a kérelemben ismertetett információk alapján biztosan gyakorol majd. Nem a Testület, hanem a pénzügyi szolgáltató mérlegeli és döntheti el, hogy gyakorol-e méltányosságot és ha igen, milyen feltételekkel teszi. Egyik pénzügyi szolgáltató sem kötelezhető méltányosság gyakorlására, a Testület egyezség létrehozatala érdekében pedig csak közvetít a felek között, és ha nem jön létre egyezség, az eljárást megszünteti, más lehetősége nincs, hiszen ilyen ügyekben döntést nem hozhat. A szolgáltatók képviselői ezért igénylik a kérelmezők részvételét a személyes egyeztetésnek teret adó meghallgatásokon.

A Testület javasolja a fogyasztók számára, hogy méltányossági ügyekben is éljenek a személyes meghallgatás lehetőségével. Azokban az esetekben, ahol a kérelmező jelen van a meghallgatáson, sokkal nagyobb eséllyel sikerül megoldást találni a problémára és egyezségre jutni még egy kilátástalannak tűnő helyzetben is.

Több esetben a kérelmezők csak a meghallgatáson jelölték meg pontosan milyen tartalmú méltányosság gyakorlására kéri a pénzügyi szolgáltatót, így a személyes egyeztetés során megismert információk alapján a pénzügyi szolgáltatók határidőt kértek az egyezségi ajánlat vizsgálatára és a válaszára. A meghallgatáson jelen lévő szolgáltatói képviselők az esetek nagy többségében a meghallgatáson tett ajánlatok elfogadására vonatkozóan érdemben nem nyilatkozhattak, arról a belső szabályzataik alapján elvégzett egyedi vizsgálat eredményeképpen hozott döntést a pénzügyi szolgáltató. Ilyenkor vagy további meghallgatás tűzésére került sor, vagy írásban folytatódott az eljárás, vagy az eljárás lezárását követően folytatták tovább a felek az egyeztetést a meghallgatáson rögzített feltételek mentén.

A Testület javasolja a fogyasztóknak, hogy a személyes egyeztetést megelőzően mérlegeljék anyagi lehetőségeiket, gondolják át a számukra valós megoldást jelentő fizeteskönnyítési konstrukciót a mielőbbi megegyezés érdekében. Jelenjenek meg személyesen a meghallgatásokon és tudjanak róla, hogy így sokkal nagyobb eséllyel érik el a kívánt egyezséget, mintha távol maradnak.

A méltányossági ügyek kisebb része élő kölcsönszerződéshez kapcsolódott és a már látható jövőbeni fizetési nehézségek miatt kezdeményezték az eljárást az előrelátó kérelmezők. Ezekben az ügyekben átstrukturálási, futamidő hosszabbítási, fizeteskönnyítési lehetőségekről adtak tájékoztatást a pénzügyi intézmények. A még szerződészerűen fizetett ügyekben ritka kivételtől eltekintve a teljes tartozás megfizetésére tartottak igényt a szolgáltatók, a tartozás részbeni elengedésére nem láttak lehetőséget.

A méltányossági eljárások jellemzően követeléskezelőkkel szemben indultak, akik a jogelőd pénzügyi szolgáltató által felmondott pénzügyi szolgáltatás nyújtására irányuló szerződésből eredő követelés engedélyezése folytán váltak jogosulttá a tartozás követelésére. A kérelmek tárgya többségében jelzálogkölcsönből, személyi kölcsönből, gépjármű- és áruhitelből, valamint hitelkártyaszerződésből eredő tartozás volt, kisebb számban előfordult, hogy számlatartozás rendezésében kérte a kérelmező a Testület közreműködését. A kérelmek benyújtását sok esetben az generálta és az egyeztetést az tette sürgetővé a kérelmezők számára, hogy a tartozásuk behajtása iránt megindult a bírósági végrehajtási eljárás, az otthonként szolgáló ingatlanra árverést tűzött ki a végrehajtó, vagy az adósok jövedelme került letiltásra, vagy az egyedüli bevételi forrásnak számító nyugdíjukból kézhez kapott összeg csökkent a letiltás miatt. A kérelmek megállapodás megkötésére és annak keretében a végrehajtási eljárás felfüggesztésére, szüneteltetésére, illetve a már foganatosított jövedelemletiltás megszüntetésére irányultak. A kérelmezők ebben a helyzetben akár még a teljesítőképességük felső határát meghaladóan is tettek vállalásokat a megegyezés érdekében, ehhez sok esetben a családjuk segítségére szorultak. Több esetben kérték, hogy a pénzügyi szolgáltató a letiltás összegének mérséklése iránt intézkedjen. Erre azonban csak különös méltányulást érdemlő esetekben láttak lehetőséget a kérelmezett intézmények.

A **jelzáloghitelek és kölcsönök** esetében az egyéb tartozásokhoz képest kisebb arányban jött létre egyezség. Azokban az esetekben, amelyekben a fedezeti ingatlan értékének csak töredéke volt a kérelmezők által egyösszegben visszafizetni kívánt összeg, vagy olyan alacsony összegű havi törlesztőrészlet megfizetésére tettek ajánlatot, mely a pénzügyi szolgáltatók számára nem eredményezte az ingatlan értékéhez és a tartozás összegéhez képest az elvárt térülést, az egyezségkötés jellemzően elmaradt. A jelzáloghitel- vagy kölcsönszerződésekben többnyire több személy szerepel kötelezett oldalán. Általános, hogy a kölcsön nyújtása több adós (adós és adóstárs(ak)) részére történik és kezes bevonására is sor kerül. Több esetben az adós(ok)tól eltérő személy adja fedezetül ingatlanát a kölcsön visszafizetésének biztosítékaként, mint zálogkötelezett. Bár a zálogkötelezett „csak” ingatlanával tartozik helytállni a tartozásért, úgynevezett dologi adós, aki fizetésre nem köteles, jövedelmével, egyéb vagyonával közvetlenül nem felel, de érdekében áll, hogy ismerje az adós teljesítőképességét, fizetési fegyelmét, esetleges késedelmét vagy nem teljesítését, hiszen az ingatlanára indítható végrehajtás fokozott terhet jelenthet számára. Sok esetben az adós családtagja (szülő, testvér) az érintett a fedezeti ingatlannal, az ő és családja lakhatását biztosító egyetlen ingatlan a fedezet.

Több esetben sérelmezte az eljárást kezdeményező és a kölcsönszerződésben valamely pozícióban kötelezett fogyasztó, hogy a pénzügyi szolgáltató a több kötelezett ellenére csak az egyik kötelezettel kötött tartozásrendezési megállapodást és annak hatálya a többi kötelezetre nem terjedt ki, annak tartalmát nem ismerhették meg, létrejöttéről csak később szereztek tudomást és rendkívül hátrányos számukra, hogy a szolgáltató a másik kötelezettel kötött megállapodás teljesítése esetén a fennmaradó tartozás megfizetésére továbbra is igényt tart a többi kötelezettől. Erre hivatkozással több kötelezett is fordult méltányossági kérelemmel a Testülethez a fedezeti ingatlan megtartása, a bírósági végrehajtás elkerülése céljából. Nagyobb összegű első vagy utolsó részlet vállalása mellett és hosszabb futamidejű részletfizetésre kötöttek egyezségeket a felek ilyen esetekben.

A Testület javasolja, hogy aki mások számára segítséget nyújt és vállalja, hogy fedezeti biztosítékot ad és ezáltal kötelezetté válik más személyekkel együtt, mind a szerződés kötelezettjei, egymással is legyenek együttműködőek, mert ennek hiányában bármelyikük hátrányosabb helyzetbe kerülhet, mint a többiek. Fizetési nehézség esetén az a legjobb minden érintett fél számára, ha közös erővel és együttesen, egymással is megállapodva próbálnak megoldást találni. A pénzügyi szolgáltatók számára a Testület azt ajánlja, hogy több kötelezett esetén mindenkit vonjanak be a tartozás rendezésébe.

Több ügyben a zálogkötelezett vagy a kezes kérte a kötelemből való kiengedését a tartozás egy részének megfizetése mellett. Az ilyen ügyek egy részében egyezségeket kötöttek a felek egyösszegű tartozás rendezésre vagy részletfizetésre. Készfizető kezesség esetén a jogosult szabadon dönthet arról, hogy a készfizető kezestől vagy az adóstól kéri-e a tartozás rendezését. Önkéntes teljesítés hiányában jogi úton érvényesítheti követelését a szolgáltató és végrehajtási eljárás indulhat a készfizető kezessel szemben is. A készfizető kezes, ugyanúgy, mint az adós, a teljes vagyonával felel a tartozásért és bármilyen vagyontárgya végrehajtás alá vonható. Zálogkötelezett esetében, amennyiben az adós nem fizet, a szolgáltató a zálogtárgyból kereshet kielégítést akár végrehajtási eljárásban is. Végső esetben a fedezeti ingatlan végrehajtási eljárásban történő árverési értékesítéséből juthat hozzá a követeléséhez, ami részben a végrehajtási költségek miatt, részben az elérhető vételár miatt kedvezőtlenebb megoldás a zálogkötelezett számára. Megoldásként felmerülhet az ingatlan szabadpiaci értékesítése, amelynek során szükséges egyeztetni a követelés jogosultjával.

A **személyi kölcsönből** eredő tartozások kapcsán gyakran állapodtak meg a felek a tartozás részbeni elengedése mellett biztosított kamatmentes részletfizetési konstrukcióban. A Testület egyezségeket tudott jóváhagyni abban a deviza alapú személyi kölcsönből eredő tartozással kapcsolatos ügyben, melyben a kérelmező tizenkét éven át halmozódó tartozásának rendezésére született megnyugtató megoldás. A követeléskezelő az engedményezést követő tíz évben számos alkalommal tájékoztatta a kérelmezőt a tartozás összegéről, mindvégig az összegszerűségeen folyt a vita, miközben a kérelmező befizetést nem teljesített. A tartozás az évek alatt duplájára nőtt azért is, mert a deviza alapú szerződés nem esett a forintosítási törvény hatálya alá, így azt svájci frankban tartotta nyilván a követeléskezelő. Ennek megfelelően a kérelmezőt nem csak a 24,5 százalékos késedelmi kamat terhelte, hanem az árfolyam változásából keletkezett különbözet összege is folyamatosan növelte a tartozást. Egyezség keretében a pénzügyi szolgáltató a tartozás felét elengedte és a fennmaradó összeg kamatmentes részletekben történő megfizetését biztosította forintban. Sajnos személyi kölcsönt érintően is keletkezett hátrányos helyzet az ügyfélre nézve a végtörlesztés nem megfelelő végrehajtásából. A kérelmező a szükséges összeg rendelkezésre bocsátását követően fél év elteltével szembesült azzal, hogy nem szűnt meg a szerződése, sőt jelentős összegű kamat halmozódott fel annak következtében, hogy nem tett írásbeli nyilatkozatot a végtörlesztési szándékról.

A kérelmező az eljárásban arra hivatkozott, hogy személyes ügyintézésekor nem tájékoztatták arról, hogy a tartozás összegének átutalását követően kérnie kell a végtörlesztést. A felek a meghallgatáson eredményes egyeztetést folytattak és egyezséget kötöttek, a pénzügyi szolgáltató részben elengedte a tartozás összegét. A személyi kölcsönrel kapcsolatos méltányossági eljárások többségében egyezséggel zárultak egyéb esetekben is.

A gépjárműhitelekkel kapcsolatos ügyekben elsősorban a deviza alapúságból eredő hátrányos jogkövetkezmények miatt fordultak a Testülethez a fogyasztók. A kérelmezők fizetési hajlandósága esetén a pénzügyi szolgáltatók többségében nyitottak voltak az egyezségkötésre mind a tartozás egyösszegű rendezésére, mind a tartozás egy részének elengedésére részletfizetésre irányuló kérelmek esetén. Szemléletesen mutatja be a deviza alapú gépjármű finanszírozások kapcsán az árfolyamváltozásnak és a szerződéses konstrukciónak a tartozás alakulására gyakorolt hatását az az ügy, amelyben a kérelmező a 2008-ban felvett svájci frank alapú kölcsönéből eredő tartozását kívánta egyezséggel rendezni. A havi törlesztőrészeket tíz éven át minden hónapban megfizette a kérelmező, mégis a futamidő végén 3,5 millió forint összegű tartozása állt fenn. A Testület előtti eljárásban vált érthetővé számára, hogy az árfolyamkorrekció futamidő végi esedékességével, illetve annak futamidőt követő törlesztésével kötötte meg a szerződést, ezen túlmenően a törvényi elszámolást követően a forintosítás lehetőségével nem kívánt élni. A pénzügyi szolgáltató a kérelmező nehéz élethelyzetét méltányolva egyezség keretében a tartozásból 1,5 millió forintot elengedett, a fennmaradó összegre pedig kamatmentes részletfizetést biztosított.

A méltányossági kérelmek jelentős hányada végrehajtási eljárással érintett követelésekhez kapcsolódott. A szolgáltatók ilyen esetekben kevésbé nyitottak kedvezmény biztosítására, mert azt remélik, hogy a végrehajtási eljárás eredményeképpen a követelés teljes térülése várható. Abban az esetben nagyobb az esély a megállapodásra, ha a kérelmező ajánlata kedvezőbb térülést biztosít a szolgáltató részére, mint amit a végrehajtási eljárás nyújthat. Az ilyen ügyekben a pénzügyi szolgáltatók elvárják továbbá, hogy a kérelmező rendezze a végrehajtó felé a végrehajtási eljárással kapcsolatos költségeket is.

A folyószámlahittel és áruhittel kapcsolatos méltányossági ügyek száma csekély volt, de az egyezségkötések aránya kiemelkedő volt, meghaladta az ügyek kétharmadát. A tartozás rendezésére a szolgáltatók egyösszegű rendezési lehetőséget vagy részletfizetést biztosítottak, a tartozás részbeni vagy kamatok teljes elengedése mellett.

A **hitelkártyatartozások** rendezése miatt indult méltányossági ügyekben az egyezségkötések száma meghaladta a negyven százalékot, az ügyek jelentős részében a tartozás részbeni elengedése mellett biztosított részletfizetésre születtek megállapodások.

A lakás-előtakarékossági szerződések körében továbbra is kis számban fordultak elő méltányossági ügyek. A lakáscélú felhasználás nem megfelelő igazolása miatt az állami támogatást a kérelmezőknek több esetben vissza kellett fizetniük. A fogyasztók gyakran már akkor fordultak a Testülethez, amikor a lakástakarékpénztár – fizetési felszólítást követően – fizetési meghagyásos eljárást kezdeményezett vagy a kibocsátott fizetési meghagyás jogerőre emelkedett. Emiatt ezeket a tartozás (állami támogatás, illetve felmerült költségek) vitatásával kapcsolatos kérelmeket a Testület kizárólag méltányossági kérelemként tudta befogadni. Előfordult olyan ügy, amelyben a felek a behajtás előrehaladott státusza ellenére egyezséggel tudták rendezni a kérelmezőre hátrányos állapotot. Az esetek nagyobb részében azonban a szolgáltató nem látott lehetőséget a megegyezésre.

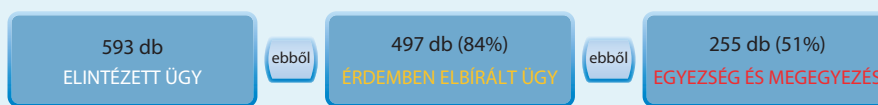
Méltányossági eljárásban rendeződött az a nagyobb összegű **bankszámlatartozás** is, melynél eredetileg a kérelmező telefonos megkeresés alapján nyitott prémium számlát. A számlanyitáskor tájékoztatták a feltételekről és azok nem teljesítése esetén felszámításra kerülő korrekciós díjakról. A bankszámlakivonatot internetbanki felületen kérte küldeni korábban a kérelmező, de az eljárásban tett nyilatkozata szerint nem tudott a bankszámla sorsáról semmit, nem kapott bankszámlakivonatokat, így a tartozását nem fizette. A pénzügyi szolgáltató egyezségi ajánlatot tett, mely szerint a három év alatt felszámított díjak jelentős részének megfizetésétől eltekintett, amennyiben a kérelmező 180 napra felszámított díjakat egyösszegben megfizeti. A kérelmező az egyezségi ajánlatot elfogadta és teljesítette.

Méltányossági ügyek terén a Testület lehetőségei korlátozottak, de az eljáró tagok kiemelt figyelmet fordítanak arra, hogy hozzásegítsék az adósokat ahhoz, hogy megállapodásra jussanak a szolgáltatójukkal. Ezekben az esetekben egy részletfizetési megállapodás létrejötte akár egy kilakoltatás elkerülését is eredményezheti. A pénzügyi szolgáltatók többsége partner volt a kérelmező számára megnyugtató megoldás megtalálásában és együttműködő, segítőkész magatartást tanúsított,

azonban néhány szolgáltató esetén az egyezségkötési hajlandóság elmaradt az elvárttól. A méltányossági kérelmek eseteként azt az eredményt érik el, hogy a felek az eljárásban megkezdik az egyeztetést, a személyes találkozás általában elősegíti az álláspontok megértését, közelítését. Ha nem is vezetnek eredményre a Testület előtti ilyen eljárások, azt az eredményt mindenképpen elérik, hogy a felek a továbbiakban jobb kapcsolatban és rendszeres kommunikációval tudják kezelni közös ügyeiket és remény lesz arra is, hogy a tartozás békés rendezése közöttük közvetítés nélkül is megvalósuljon.

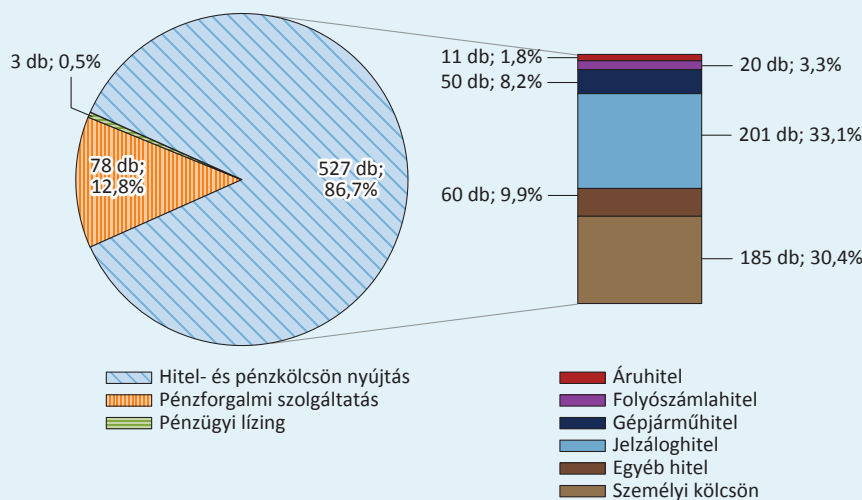
A Testület javasolja, hogy méltányossági igény esetén a fogyasztó lehetőségeihez mérten tevőlegesen, befizetés teljesítésével fejezze ki teljesítési készségét. A pénzügyi szolgáltató méltányossági kérdésben üzletpolitikai szempontok szerint hozza meg döntését, és amennyiben a fogyasztó hitelt érdemlően tanúsítja, hogy fizetési hajlandósága fennáll, nagyobb eséllyel nyer kérelme pozitív elbírálást. Fontos a rendszeres és világos kommunikáció is. Ennek fenntartása a követelés fennállása alatt fogyasztó és szolgáltató közös érdeke.

44. ábra
Befejezett hitel- és pénzkölcsönnyújtást érintő méltányossági ügyek eredménye



4. KÖVETELÉSKEZELŐKKEL SZEMBENI ÜGYEK

45. ábra
Követeléskezelők új ügyei a pénzügyi termékeknél



A kérelmek 20,8 százaléka, 651 ügy a követelésvásárlási és -kezelési tevékenységet végző pénzügyi vállalkozásokkal szemben érkezett többségében pénzügyi termékekhez kapcsolódóan.

A fogyasztók a követeléskezelőkkel szemben azon ügyeik békés megoldása érdekében indíthatnak eljárást, amelyek az MNB által felügyelt pénzügyi szolgáltatók által a követeléskezelőre engedményezett, pénzügyi szolgáltatás nyújtására irányuló szerződésből eredő tartozással kapcsolatosak, vagyis amelyeknél az alapul szolgáló jogviszony pénzügyi szolgáltatási jogviszony. Ez együttes feltétel, nem elegendő, ha a kérelmező tartozásának jogosultja korábban is követeléskezelő társaság volt, több engedményezés esetén is vizsgálendő az alapjogviszony, azaz a szerződést kötő szolgáltató és a pénzügyi termék megléte. Az engedményezés jogkövetkezménye, hogy a követeléskezelő (engedményes) az engedményező pénzügyi szolgáltató helyébe lép és válik a megvásárolt követelés jogosultjává. A fogyasztó a pénzügyi szolgáltatók között létrejött ügyletben nem vesz részt, annak létrejöttéhez nem kell beszerezni a hozzájárulását, de az engedményezés által

jogai nem sérülhetnek. Amennyiben arról megfelelő tartalommal értesítést kap, a továbbiakban az új szolgáltató részére kell eleget tennie fizetési kötelezettségének.

A Testület elé került ügyekre jellemző, hogy az alapul szolgáló szerződés felmondásra került, ezáltal a tartozás az engedményezés előtt lejárttá és egyösszegben esedékessé vált. A követeléskezelőkkel szemben indult békéltetési (általános) eljárásokban leggyakrabban a tartozást vitatták, de volt a szerződés felmondását kifogásoló, a zálogjog törlésére, a kötelemből való kiengedésre irányuló kérelem is. Gyakori, hogy a felmondást követő, követeléskezelőre történt engedményezés jogszerűségét is vitatják. A tartozás vitatására – különböző okokból – legtöbbször jelzálogkölcsön és személyi kölcsön szerződésből eredő tartozás kapcsán került sor, de vita tárgya volt több esetben gépjárműfinanszírozási- és áruhitel, valamint hitelkártyához és folyószámlahitelhez kapcsolódó követelés is. Hivatkoztak a fogyasztók arra, hogy a jogelőddel a tartozás rendezése érdekében kötött megállapodás – a követeléskezelő álláspontjával szemben – nem szűnt meg, a kérelmező jogosult a jelentős elengedést tartalmazó megállapodás alapján rendezni tartozását. Vitatta a fogyasztó a tartozás jogalapját és összegét abból az okból is, hogy már a jogelődnél rendezte azt.

Elvárt a követeléskezelőkkel szemben, hogy megkeressék a jogelődöt, amennyiben a panasz, a kifogás, a vitatás vagy a jogorvoslati igény engedményezés előtti időszakot (is) érint, és a jogelőd keresésének feladatát, a vele való kapcsolatfelvételt ne a fogyasztókra hárítsák, ne tőlük várják el azt.

A fogyasztók több esetben a követeléskezelővel korábban megkötött megállapodás felmondását, vagy a megállapodásban foglaltakra hivatkozással, a szolgáltató által tartozásként közölt összeget kifogásolták. Egy konkrét ügyben megállapított tényállás szerint a követeléskezelő fogyasztóval kötött megállapodása az adós nem teljesítése okán szűnt meg. A szolgáltató együttműködő magatartást tanúsított, amikor új – valamely paraméterében a korábbitól eltérő, a fogyasztóra bizonyos mértékig kedvezőtlenebb – ajánlatot küldött adósának. Ugyanígy járt el a követeléskezelő, amikor az új ajánlata szerint továbbra is a korábbi megállapodás szerinti törlesztőrészletnek megfelelő összegű havi befizetést várt el az adóstól, csak a törlesztés futamidejét meghosszabbította.

A Testület javasolja a fogyasztóknak, hogy amennyiben a hatályos teljesítési megállapodást a körülményekben bekövetkezett kedvezőtlen változás miatt nem tudják teljesíteni, mielőbb vegyék fel a kapcsolatot és tegyenek újabb ajánlatot a követeléskezelőnek.

Egyre csökken azon ügyek száma, amelyekben a fogyasztók a követelés összegének vitatása indokolásaként a törvényi rendelkezések alapján történt forintosítás előtt deviza alapon nyilvántartott kölcsönszerződések érvénytelenségére, semmisségére hivatkoznak. A tartozás összegével kapcsolatos kifogásokban ugyanakkor gyakran felmerült, hogy a felvett kölcsönösszeghez képest aránytalan a visszafizetendő összeg a deviza alapú kölcsönök esetében. A Testület tapasztalatai szerint, ugyan nem jelentős számban, de még vannak olyan fogyasztók, akikkel szemben kölcsönügyletből eredő követelést deviza alapon tartanak nyilván a követeléskezelők, mivel a forintosításra vonatkozó jogszabály nem érintette az adott követeléseket. Ennek megfelelően az engedményezéskor is devizában volt nyilvántartva a tartozás. Az érintettek számára rendkívül megterhelő az ügyletek árfolyamváltozásából eredő többlettartozás, a további árfolyamváltozás kockázata és mindezek felül a késedelmi kamatok mértéke, felhalmozódott összege.

A követeléskezelők a békéltetési ügyekben arra törekedtek, hogy megállapodás jöjjön létre a kérelmezővel és egyezség keretében rendezzék a jogvitát. A tartozás rendezésére több esetben megoldást jelentett a fedezeti ingatlan értékesítése vagy a végrehajtási eljárásban árverés útján vagy az ingatlan adós általi saját kézből történő eladása. Amikor a Testület előtti eljárás kezdeményezését megelőzően nem történt önkéntes befizetés és végrehajtási eljárásból sem érkezett térülés, gyakran egyösszegű tartozásrendezésre, a fennálló tartozás mérséklésére, havonta nagyobb összegben megvalósuló részletfizetésre vagy a végrehajtási költségek elengedésére tettek egyezségi ajánlatot a kérelmezők. Az egyezségi ajánlat megtételekor a szolgáltatók pozitívan értékelték a kérelmező fizetési hajlandóságát. Az adósoknak a megállapodásban a tartozásukból megfizetendő összegben felül a végrehajtással összefüggésben felmerült költségek, díjak megfizetését is vállalniuk kellett.

A Testület javasolja a fogyasztóknak, hogy törekedjenek a tartozásuk jogi úton történő érvényesítésének és a végrehajtási eljárás megindításának elkerülésére, mert annak nem ritkán tetemes költségei is a fogyasztót terhelik.

Amikor a kérelmező által vállalt konstrukcióban aránytalanul elhúzódott volna a követelés megtérülése, a folyamatban lévő végrehajtási eljárásban sikeres jövedelemletiltásból térülés volt, vagy a biztosíték várhatóan fedezetet nyújtott a tartozás megtérülésére, ilyen esetekben – a követeléskezelők elzárkózása miatt – a felek között nem jött létre megegyezés, vagy lényegesen kisebb mértékű kedvezményt biztosítottak a szolgáltatók. A korábbi évekhez képest több alkalommal fordult elő, hogy az egyezségi ajánlatot a fizetési hajlandósága fennállása ellenére azért nem tudta elfogadni a kérelmező, mert az meghaladta a teljesítőképességét. A kérelmezők azt is sérelmezték, hogy az ő egyezségi ajánlatuk el nem fogadását követően a pénzügyi szolgáltató nem adott új ajánlatot, annak ellenére, hogy fizetési hajlandóságukat kifejezve kifejezetten kérték azt.

Elvárt, hogy a pénzügyi szolgáltató segítse elő ügyfele teljesítését, a követelés jogi eljárásban történő érvényesítésének és a fedezet értékesítésének elkerülését. Sok esetben az adós alacsony teherviselőképessége ennek akadálya lehet, de a követeléskezelők ilyen esetekben is vizsgálják meg, hogy felajánlható-e, és ha igen milyen egyéb teljesítési megállapodás.

A Testület javasolja a fogyasztóknak, hogy részletfizetési igény esetén olyan összegű havi fizetésteljesítésre tegyenek ajánlatot, amely a kamattartozás mellett a tőketartozás csökkenését is biztosítja, akár a végrehajtási eljárásban kényszerrel behajtható térülés mértékéig is vállaljanak kötelezettséget a további anyagi terhek, így eljárási díjak, költségek elkerülése érdekében.

Némely pénzügyi szolgáltató jó gyakorlatot alakított ki, miszerint üzletpolitikájával összhangban akkor is megvizsgálja, hogy milyen ajánlatot tud biztosítani az adósnak, ha az adós ajánlatát nem fogadta el, vagy az adós konkrét ajánlatot nem tett. Számos esetben vitatták a követelést a fogyasztók azokban az esetekben is, ha az eljárás tárgyát képező ügyben jogerős fizetési meghagyás született, esetleg végrehajtási eljárás is indult. Így a követelés jogalapja, összecszerúsége a Testület előtt már nem volt vitatható, de az nem képezte akadályát a felek egyeztetésének a Testület előtti eljárásban. Tapasztható volt, hogy rendkívül eltérő a követeléskezelők gyakorlata a fizeteskönnyítési lehetőségek biztosítása, méltányosság gyakorlása terén. Kötöttek egyezséget a felek a fennálló tartozás részbeni elengedésére, a tartozás jövőbeni kamatmentességére, vagy csökkentett mértékű kamattal történő nyilvántartására, a tőketartozás megfizetése mellett a felgyült késedelmi kamat részbeni vagy teljes elengedésére, és ezen konstrukciók kombinálásával is. Gyakran ingatlanfedezet rendelkezésre állása esetén az ingatlanok értékének emelkedésére tekintettel a tartozáselengedésre kisebb volt a hajlandóság a követeléskezelők részéről. Szintén kisebb mértékű kedvezmény biztosítása volt jellemző végrehajtási eljárás folyamatban léte alatt, különösen, ha térülés volt várható. Esetenként a követeléskezelők a méltányossági igény vizsgálatához igazolások, dokumentumok csatolását kérték, de sok esetben a kérelmező írásbeli nyilatkozatára alapozták a döntésüket.

A Testület felhívja a fogyasztók figyelmét, hogy az adatszolgáltatás, az információadás önkéntes alapú, azt saját döntésük és legjobb belátásuk szerint tehetik meg.

Több ügyben sérelmezték az ügyfelek, hogy megállapodást kötöttek a pénzügyi szolgáltatóval és mégis a teljes követelés fennállásáról küldött vagy nem adott egyértelmű tájékoztatást a megegyezés hiányában várható intézkedésekről a követeléskezelő. A pénzügyi szolgáltatók a tájékoztatás tartalmát azzal indokolták, hogy a megállapodás maradéktalan teljesítéséig a követelést eredeti összegben, kamatokkal, esetleges költségekkel tartják nyilván, az elengedésre ténylegesen a megállapodás teljesítése után, az ügylet lezárásával kerül sor.

Elvárt a pénzügyi intézményektől, hogy a laikus fogyasztók számára is értelmezhető, jól áttekinthető tájékoztatást adjanak a nyilvántartott követelésekről és abból egyértelműen tűnjön ki az adós által teljesítendő fizetési kötelezettség. Tájékoztatást kell adjanak a megegyezés hiányában várható intézkedésekről, azoknak a kérelmezőt terhelő költségvonzatáról is.

A követeléskezelőkkel szemben előterjesztett kérelmek jelentős hányadában éltek elévülési kifogással a kérelmezők. Több ügyben az is igazolódott, hogy éveken át nem vettek tudomást a pénzügyi szolgáltatók által közölt tartozásról. Tették mindezt arra a téves információra alapozva, hogy ha nem válaszolnak a levelekre és nem teljesítenek befizetést, akkor a követelés elévül. Vitathatatlan, hogy az adós az elévülés bekövetkezése esetén mentesülhet a fizetési kötelezettsége alól,

azonban számos téves értelmezés él a fogyasztókban az elévülés szabályaival kapcsolatban. A legtöbbször előadott indok, hogy bár elérhetőségük – így különösen a lakcímük – hosszú évek óta nem változott, nem kaptak semmiféle értesítést a tartozásról. A régi Ptk. (1959. évi IV. tv.) hatálya alá tartozó ügyletek esetében a leggyakrabban az okozza a félreértést, hogy nincsenek tisztában az adósok azzal, hogy amennyiben a részükre küldött postai küldemény a tényleges lakcímükről „nem kereste” jellel érkezik vissza a küldő személyhez, annak a hátrányos jogkövetkezménye terhükre esik és a küldemény alkalmas az elévülés megszakítására. Ezt a lehetőséget az új Ptk. (2013. évi V. tv.) már nem biztosítja.

A Testület javasolja a fogyasztóknak, hogy az értesítő leveleket vegyék át és az átvételt követően mielőbb kezdjék meg az egyeztetést a követeléskezelővel. Akik éveken át nem vesznek tudomást a tartozásukról, azoknak számolniuk kell azzal, hogy jogi eljárás indul velük szemben és tovább fog emelkedni a tartozásuk a kamatok felszámítása és az esetleges eljárási költségek felmerülése miatt.

Néhány követeléskezelő jó gyakorlatot alakított ki az elévülési kifogással érintett ügyek kezelésére és az ügyet az elévülés elismerése mellett vagy érdemi nyilatkozat előterjesztése nélkül lezárta, továbbá nyilatkozott arról, hogy abból eredően a kérelmezővel szemben további követelést semmilyen jogcímen nem támaszt. Néhány követeléskezelő az elévülési kifogásnak nem adott helyet, a követeléssel kapcsolatos dokumentum rendelkezésre állásáról nem nyilatkozott. Több esetben, bár nem ismerte el az elévülést, kész volt a fennálló tartozás rendezésére a kérelmező számára kedvezményes tartalmú egyezséget kötni, az elévülésre nyilatkozatot nem tett, de üzleti döntése alapján lezárta az ügyet a nyilvántartásában.

Elvárt a pénzügyi intézményektől, hogy az adós rendelkezésére bocsássanak minden olyan információt és pontos adatot a követelésről, amely elősegíti az adós tartozásrendezésre irányuló döntését. Nem együttműködő és nem támogatott magatartás, ha a követeléskezelő bizonytalanságban tartja az adóst a várható intézkedések tekintetében.

A Testület felhívja a kérelmezők figyelmét, hogy az elévülés a követelést nem szünteti meg, jogkövetkezménye az, hogy a követelés bírósági úton nem érvényesíthető, de egy esetleges jogi eljárásban arra a kötelezettnek kell hivatkoznia, hivatalból figyelembe nem vehető.

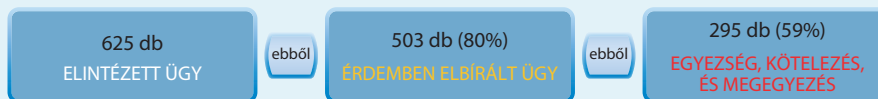
Bár a felmondott ügyleteket a jogszabály nem vonta a fizetési moratórium hatálya alá, volt olyan követeléskezelő, aki átmeneti időre biztosította azt adósainak. Jogvita keletkezett abból, hogy a követeléskezelő által önként biztosított fizetési haladék lejártát a kérelmező figyelmen kívül hagyta és nem teljesítése okán a követeléskezelő felmondta a moratórium bevezetése előtt létrejött kedvezményes megállapodást és a tartozás teljes összegét követelte. A felek végül egyezsége jutottak és a kérelmező továbbra is részletekben teljesíthet.

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

A követeléskezelők többségükben együttműködőek voltak, mind az általános békéltetési eljárásban, mind a méltányossági eljárásokban törekedtek a kialakult jogviták, a felmerült fizetési nehézségek kérelmezőre kedvező megoldására. Kivételként előfordult, hogy az egyik követeléskezelő nem tanúsított együttműködő magatartást, nem kívánt az eljárásban egyezséget kötni, ugyanakkor úgy nyilatkozott, hogy eljárásán kívül nem zárkózik el a kérelmezővel való egyeztetéstől. Ezzel szemben a tapasztalatok azt mutatták, hogy a Testület előtti egyeztetések mindkét fél számára előrelépést jelenthetnek a tartozás rendezésében. Sok esetben a felek a holtpontonról a Testület meghallgatásain mozdultak el, de arra is volt példa, hogy a kérelmező olyan körülményt ismertetett az egyeztetés során, amely – bár szerinte nem volt nagy jelentősége – mégis érdemben előmozdította a felek megegyezését.

Elvárt a követeléskezelőktől, hogy a Testület előtti eljárások során együttműködési kötelezettségüknek maradéktalanul tegyenek eleget, válaszirataikat határidőben nyújtsák be, a Testület által tartott meghallgatásokon egyezségkötésre feljogosított képviselőjük útján vegyenek részt, legyenek együttműködőek a tartozás rendezése érdekében és lehetőség szerint tegyenek egyezségi ajánlatot és a kérelmezők által előterjesztett egyezségi indítványokat fontolják meg, keressék a lehető legoptimálisabb megoldást mindkét fél számára.

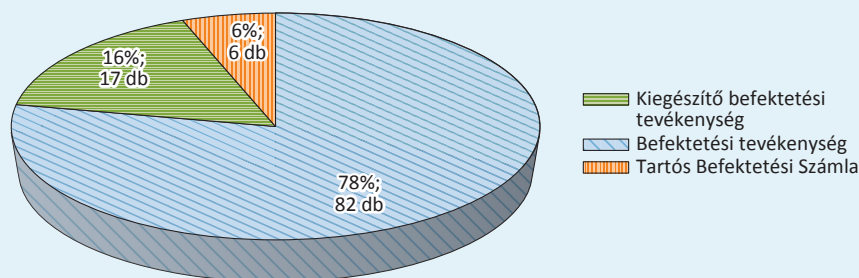
46. ábra
Befejezett, követeléskezelőkkel szemben indított pénzügyi ügyek eredménye



B) TŐKEPIACI SZOLGÁLTATÁSOKKAL KAPCSOLATOS JOGVITÁK

A befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény hatálya alá tartozó pénzügyi szolgáltatókkal szemben 105 kérelem érkezett. A benyújtott kérelmek előző évhez viszonyított száma a befektetési szolgáltatásokkal kapcsolatos jogviták vonatkozásában jelentősen nőtt, míg a kiegészítő befektetési szolgáltatások tekintetében gyakorlatilag nem változott.

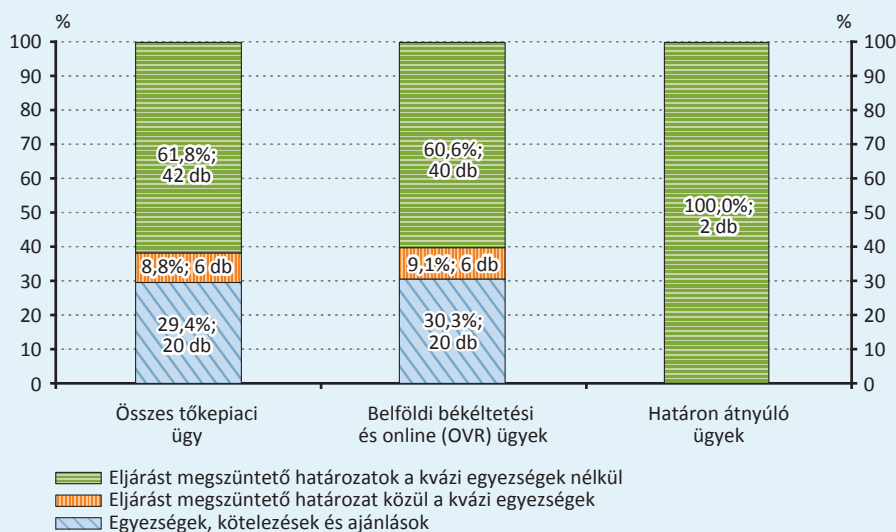
47. ábra
Tőkepiacot érintő új kérelmek



A lezárt 107 tőkepiaci ügyből 68-at érdemben tárgyalta a Testület, 39 esetben volt kénytelen a kérelmet hatáskör hiánya, eljárási akadály vagy a hiánypótlás nem teljesítése miatt meghallgatás tűzése nélkül elutasítani. A befogadott kérelmek közül 20 ügyben a felek a Testület által jóváhagyottan, 6 ügyben eljáráson kívül kötöttek egyezséget vagy a pénzügyi szolgáltató korábbi álláspontját felülvizsgálva önként teljesítette a kérelmező teljes igényét. A befogadott kérelmek 38,2 százaléka a kérelmező számára pozitív eredménnyel zárult.

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

48. ábra
Érdemi elbírálást követően befejezett tőkepiaci ügyek ügýtípusonként



A 2022-es év rendhagyó év volt ezen a piacon. Az orosz–ukrán háború, az azzal kapcsolatos bizonytalanságok, nemzetközi folyamatok következtében a tőkepiacokon, áru piacokon rendkívüli turbulencia alakult ki. A kezdeti sokk után az energiaárak gyorsan emelkedtek, a menekülő devizák felértékelődtek, a részvénypiacokon árfolyamesés indult meg, melyet egy erős konszolidáció követett. A piacokon teljes bizonytalanság uralkodott növelve a piacok volatilitását, az árfolyamok rövid időn belül komoly hullámzást mutattak. Nem csak a háború, hanem az azt megelőző gazdasági fellendülés és a komoly aszály is hatást gyakorolt az inflációra, ennek eredményeképpen a korábban kockázatmentesnek tekintett befektetési eszközök piaca is nyomás alá került. A fejlett és kevésbé fejlett gazdaságok jegybankjai által követett kamatemelési politika az állampapírok hozamemelkedését eredményezte. E körülmények hatásai a Testület előtti tőkepiacot érintő ügyekben is megjelentek. Az előző évekhez képest egy új tendencia kibontakozását mutatják.

A befektetési tevékenységgel kapcsolatos jogviták fordultak elő a legnagyobb számban, ezeket befektetési eszközök szerint három csoportba oszthatjuk: a) befektetési jegyek, b) részvények és c) állampapírok.

A befektetési jegyekkel kapcsolatos jogvitákban a fogyasztók egy része azzal szembesült, hogy az általuk megvásárolt befektetési jegyek árfolyama nem az elvárásainak megfelelően alakult. Beadványaikban legtöbbször arra hivatkoztak, hogy a befektetési jegyek megvásárlásakor nem kaptak megfelelő tájékoztatást arra vonatkozóan, hogy tőkevesztésüket is elszenvedhetnek. Kiemelték, hogy a befektetési jegyek megvásárlása után a befektetett pénzüik csökkenését tapasztalták, ezért a nagyobb veszteségek elkerülése érdekében a befektetési jegyeiket visszaváltották és az elszenvedett árfolyamvesztés megtérítését kérték. Álláspontjuk alátámasztása érdekében hivatkoztak arra is, hogy a banki ügyintéző a befektetési jegy fontos jellemzőit hallgatta el előttük. A Testületnek ezekben az eljárásokban a befektetési jegy megvételének körülményeit kellett vizsgálni azzal a nehézséggel szembenézve, hogy a szerződéskötéskor élőszóban elhangzottak nem voltak rekonstruálhatók. A felek által becsatolt dokumentumok alapján az eljárás fókusza így a kérelmező által kitöltött alkalmassági és megfelelőségi tesztre, valamint a szerződéskötés dokumentumaira irányult. Amennyiben az eljárás során felmerült, hogy a tesztek kitöltésekor nem a valóságos válaszok kerültek feltüntetésre, vagy a tesztet nem a fogyasztó töltötte ki, a Testület a teszt tartalmára vonatkozóan a meghallgatás során egyeztetést kezdeményezett. Ennek eredményeképpen több alkalommal a pénzügyi szolgáltató belátta, hogy a még alacsony kockázati besorolású befektetési jegy sem alkalmas a fogyasztó számára és az eredeti állapotot helyreállította, vagyis megtérítette a fogyasztót ért árfolyamvesztésüket, vagy amennyiben a fogyasztó még rendelkezett a befektetési jegyek fölött, az árfolyamvesztésüket megtérítése mellett visszaváltotta őket. A fogyasztók másik részénél azonban ilyen gyanú nem merült fel, így a becsatolt dokumentumok alapján kellett a Testületnek döntenie. A dokumentumok áttanulmányozása után sokszor megállapítást nyert, hogy a fogyasztó aláírásával igazolta, hogy a befektetési jegyre vonatkozó összes releváns információt megkapta, tisztában kellett lennie a termék jellemzőivel, azonban a termék kockázatát nem ismerte fel a megváltozott gazdasági környezetben és ezért az árfolyamvesztésük miatt a pénzügyi szolgáltató nem hibáztatható. Több lefolytatott eljárásban az is igazolást nyert, hogy

a fogyasztó a befektetési jegy tájékoztatójában rögzített ajánlott tartási időt nem vette figyelembe, komolyabb árfolyamcsökkenés kialakulásakor megijedve értékesítette a befektetési jegyeit és ezért szenvedett el veszteséget.

A Testület felhívja a fogyasztók figyelmét arra, hogy a megfelelési vagy az alkalmassági teszt kitöltésére megfelelő időt kell fordítani, nem szabad az ügyintéző esetleges sürgetését figyelembe venni. Befektetési jegy megvétele előtt mindenképpen alaposan el kell olvasni a róla szóló tájékoztatót. Mivel a befektetési jegyek árfolyama általában nem olyan hektikusan változik, mint pl. a részvényeké, egy-két napos gondolkodási idő nem okozhat komoly veszteséget. Legyen alaptétel, hogy a befektetések megfontolt döntéseket igényelnek!

A kialakult szélsőségesen volatilis piac a részvények vonatkozásában is generált fogyasztói jogvitákat, bár számosságuk nem annyira jelentős, mint a befektetési jegyekkel kapcsolatos jogvitáké. A volatilitás a részvények adásvételekor a végrehajtás időtávjára volt hatással. A részvényt vásárlók vagy éppen az eladók a hirtelen árfolyammozgások miatt felfokozott érzelmi állapotban voltak, ami türelmetlenséget szült. Több ügyben merült fel, hogy a fogyasztó úgy akart részvényt vásárolni, hogy a vásárláshoz szükséges fedezet még nem állt rendelkezésre. A fedezet biztosítása érdekében általában olyan befektetési terméket kívánt értékesíteni, amelyeknek elszámolása nem azonnal történik, így a részvényvásárláshoz szükséges fedezet nincs meg. Ezekben az esetekben a fogyasztók a pénzügyi szolgáltatót tették felelőssé és kérték az elmaradt hasznuk megtérítését. A lefolytatott eljárások nem vezettek egyezségkötéshez, mert a meghallgatások alatt bizonyítást nyert, hogy a fogyasztó figyelmetlensége okozta az általa elképzelt, de elmaradt haszna hiányából eredő veszteségét. Az elektronikus felületen történő befektetési termék értékesítése során a rendszer mindig jelzi az elszámolás napját, ezért a fogyasztónak tisztában kellett lennie, melyik az az első időpont, melytől kezdve szabad befektethető összeg áll rendelkezésére.

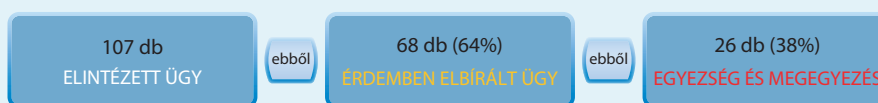
A Testület javasolja, hogy amennyiben a fogyasztók érzékelik a jelentős piaci volatilitást és ezt befektetéseik által ki szeretnék használni, időben tegyenek lépéseket a befektetés megvalósításához szükséges és megfelelő likviditás megszerzése és biztosítása érdekében.

Újabb tendenciaként jelentkezett a magyar állampapírokkal történő kereskedéssel összefüggő ügycsoport. A magyar gazdaságban 2021-ben megjelent inflációs nyomás 2022-ben megerősödött. A kamatemelésekkel párhuzamosan az újonnan kibocsátott lakossági állampapírok kamata is emelkedni kezdett, ez a fogyasztók oldaláról egy racionális alkalmazkodási folyamatot indított el. A korábban megvásárolt alacsony kamatozású államkötvényeiket jelentős mértékben cserélték le magasabb kamatozású vagy inflációkövető államkötvényre. A korábban kibocsátott államkötvények visszaváltása a kialakított konstrukciójuknak megfelelően nem történt zökkenőmentesen. Mind a visszaváltás árfolyama, mind az időpontja vita tárgyát képezte sok eljárásban. Az államkötvények kibocsátási tájékoztatójában egyértelműen rögzítve van a „kedvezményes visszaváltási időszak”. Az így meghatározott időszakokon kívül a pénzügyi szolgáltatók saját árfolyam alapján vásárolták vissza az értékpapírokat, aminek mértéke volt sokszor a vita tárgya. Az eljárások során nem nyert bizonyítást, hogy a pénzügyi szolgáltatók a meghirdetett árfolyamtól eltértek volna, a fogyasztókat kár nem érte. Előfordult, hogy a vita tárgyát az jelentette, hogy mikor van a „kedvezményes visszaváltási időszak”. A meghallgatás során megállapítást nyert, hogy a fogyasztó egy eggyel korábbi államkötvénysorozat kibocsátási tájékoztatóját vette alapul, amikor a visszaváltás mellett döntött.

Minden termék, így az állampapírok, államkötvények megvásárlásakor is kellő körültekintéssel kell eljárnia a fogyasztónak, fel kell mérnie a hosszútávú pénzügyi céljait, pénzügyi lehetőségeit és a kibocsátási tájékoztatót alaposan el kell olvasni.

A kiegészítő befektetési tevékenységgel kapcsolatos jogviták területén az előző évekhez képest említésre méltó változás nem történt, azonban egy tanulságos ügytípus, mely több eljárásban is megjelent, említést érdemel. Több fogyasztó fordult a Testülethez azzal a problémával, hogy a pénzügyi szolgáltatónál vezetett értékpapírszámláján nyilvántartott részvényeknek darabszáma hirtelen megváltozott (több vagy kevesebb lett) és általában ez a tény egy jelentős árfolyammozgással is társult. A fogyasztók ezekért a változásokért a befektetési szolgáltatókat tették felelőssé. Az eljárások során kiderült, hogy ezeknek a változásoknak valamilyen részvényösszevonás vagy darabolás volt az oka, amiről a pénzügyi szolgáltató nem tájékoztatta az ügyfeleit. A Testület ezekben az eljárásokban a becsatolt befektetési szolgáltatói szabályzatok alapján megállapította, hogy a szolgáltatóknak nem kötelezettsége a fogyasztókat a társasági eseményekről tájékoztatni, ezekről történő tájékozódás a részvénytulajdonos feladata, amit a kibocsátó hivatalos oldalának felkeresésével meg is valósíthat.

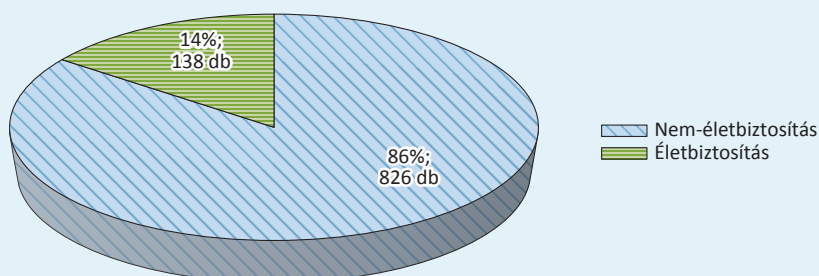
49. ábra
Befejezett tőkepiaci szolgáltatással kapcsolatos ügyek eredménye



C) BIZTOSÍTÁSI SZOLGÁLTATÁSOKKAL KAPCSOLATOS JOGVITÁK

A biztosítási piac szereplőivel szemben 964 kérelem érkezett, ez az összes kérelem 31 százaléka, az összes ügyszámhoz viszonyított arány az előző év azonos adataihoz képest nem változott.

50. ábra
Biztosítási piacot érintő új ügyek



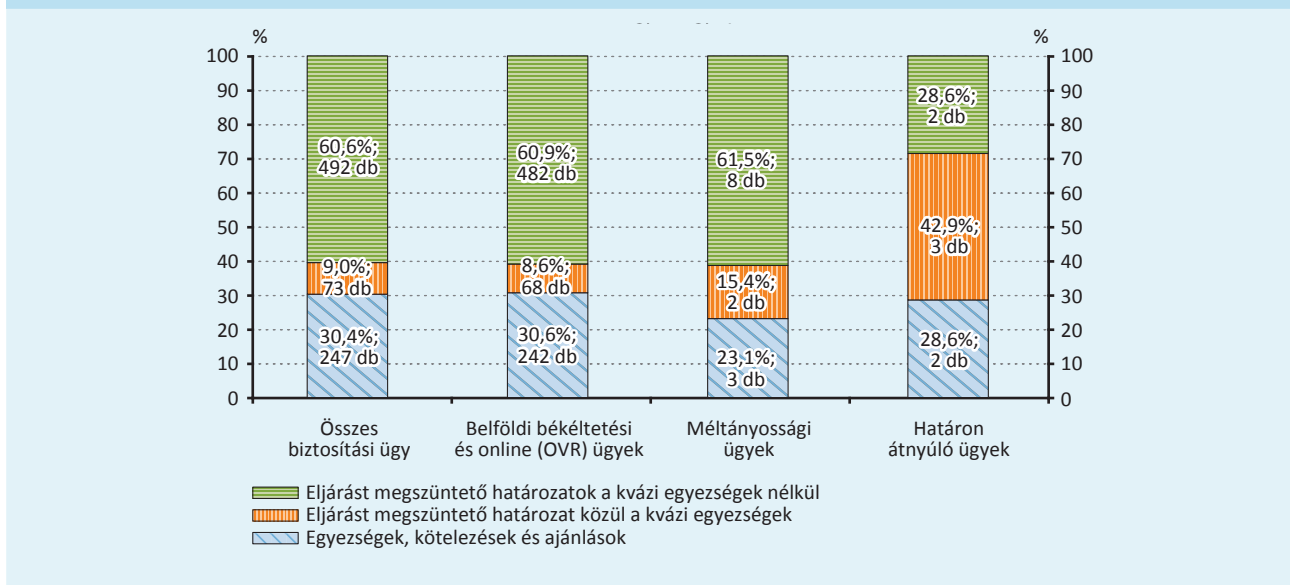
A biztosítási ügyek biztosítási ágankénti megoszlásában az elmúlt években tapasztalt arányhoz képest érdemi változás nem volt. Az ügyek 86 százaléka a nem-életbiztosításokkal, 14 százaléka az életbiztosításokkal volt kapcsolatos. Az ágazati megoszlás tekintetében sem volt jelentős változás. Az életbiztosítások területén a hagyományos életbiztosítások száma kis mértékben csökkent, a nyugdíjbiztosítások kis mértékben növekedtek. A nem-életbiztosítások területén a baleset- és betegségbiztosítások és az utasbiztosítások száma nőtt. A többi ágazat ügyszáma nem változott. A benyújtott kérelmek többsége a biztosítókkal és biztosító egyesületekkel szemben érkezett (96%), a biztosítási piac többi szereplőjével, alkuszokkal, biztosítási többes ügynökökkel szemben indult eljárások száma elenyésző volt. Főként a csoportos biztosításokkal kapcsolatban indultak olyan eljárások, amelyben a biztosító mellett a csoportos biztosítás szerződőjeként hitelintézet is részt vett. Továbbra is a biztosítási piac legnagyobb szereplőivel, a kompozit (az életbiztosítási és nem-életbiztosítási terméket is forgalmazó) biztosítókkal kapcsolatban indult a legtöbb eljárás. A kérelmek kétharmada az öt legnagyobb szolgáltatót érintette.

Bizonyos szolgáltatóknál egyértelműen megfigyelhető volt a benyújtott kérelmek jelentős csökkenése, mely azt tanúsítja, hogy a panaszkezelés során nagyobb arányban nyer megoldást az ügyfelek problémája. Több szolgáltató esetén üdvözlendő gyakorlattá vált, hogy az eljárás megindulását követően alaposan felülvizsgálják a kárrendezés és panaszkezelés során kialakított álláspontjukat, közvetlen egyeztetést kezdeményeznek. Számos esetben önként teljesítették a kérelemben foglaltakat, külön megállapodásban rögzítették a jogvita rendezésére vonatkozó egyezségüket, sokszor így a válasziratban előterjesztett egyezségi ajánlatot a kérelmező elfogadta. Az ügyek közel 10 százalékában a felek még az első meghallgatást megelőzően egyezséget kötöttek, vagy a kérelmező a szolgáltató önkéntes teljesítésére figyelemmel visszavonta kérelmét, így meghallgatás nélkül rendeződött az ügy.

A befejezett ügyek 84 százalékát a Testület érdemben tárgyalta, 152 ügyben volt kénytelen a kérelmet meghallgatás tűzése nélkül elutasítani hatáskör hiánya, eljárási akadály (panasz eljárás hiánya, jogerős bírósági döntés) vagy a hiánypótlás nem teljesítése miatt. A befogadott kérelmek 30 százalékában, összesen 246 ügyben a felek az MNB törvény 120. § (1) bekezdése szerint végrehajtható egyezséget kötöttek és egy ajánlás került kibocsátásra. További 73 ügyben a felek között eljáráson kívül jött létre egyezség, vagy a pénzügyi szolgáltató korábbi álláspontját felülvizsgálva önként teljesítette

a kérelmező teljes igényét. Ezek az ügyek a felek közös vagy a kérelmező egyoldalú kérelmére megszüntetésre kerültek, a kérelmező igénye mégis megnyugtató rendezést nyert. A befogadott kérelmek 39,4 százaléka a kérelmezőkre nézve pozitív eredménnyel zárult.

51. ábra
Érdemi elbírálást követően befejezett biztosítási ügyek üggtípusonként



Ágazattól és biztosítási terméktől függetlenül általános tapasztalat, hogy a fogyasztókkal megkötött biztosításoknál alkalmazott általános szerződési feltételeket (általános és különös biztosítási feltételeket) a szerződést megkötő fogyasztók gyakran nem tanulmányozzák át, a szerződéskötés során eljáró üzletkötők sok esetben hiányos szóbeli tájékoztatására hagyatkozva nem voltak tisztában a szerződés pontos tartalmával. Gyakran csak később, egy káresemény bekövetkeztekor szembesültek azzal, hogy az általuk megkötött biztosítás mely kockázatokra nyújt fedezetet és milyen feltételekkel, illetve, hogy az adott biztosítás milyen eseményeket, körülményeket zár ki a térítés köréből. Szintén sok esetben előfordult, hogy a fogyasztók csak a szerződés lejártakor, hosszú éveken keresztül történő díjfizetést követően döbrentek rá, hogy a lejárat összeg jóval alacsonyabb volt, mint amit a szerződéskötéskor adott tájékoztatás alapján vártak. Ha megfelelően dokumentált a biztosítási feltételek átadása, a kérelmező alappal nem tud hivatkozni arra, hogy a feltételeket az ajánlati dokumentációban szereplő írásos nyilatkozata ellenére ténylegesen nem vette át vagy azt nem ismerte meg.

A Testület felhívja a fogyasztók figyelmét a körültekintő szerződéskötésre. A biztosítások megkötése, az ajánlattétel során fontos, hogy a fogyasztó részletesen áttanulmányozza az ajánlati nyomtatvány tartalmát, az ott rögzített adatokat, biztosítási összegeket, valamint a biztosítási feltételeket. Csak ezt követően lehet biztos abban, hogy az általa választott biztosítási termék kiterjed azokra a kockázatokra, amelyeket a biztosítási védelem szempontjából fontosnak tart. Amennyiben a feltétel valamely rendelkezése nem egyértelmű vagy az nem érthető, kérjen írásbeli felvilágosítást a biztosítótól.

A biztosítási ügyek jelentős részében a jogvita kifejezetten valamilyen, a felek között a káresemény (biztosítási esemény) bekövetkeztének tényével, körülményeinek tényalapjával kapcsolatban áll fenn. Különös súllyal érvényesülnek a bizonyításra irányadó általános szabályok. A jogvita eldöntéséhez szükséges tényeket annak a félnek kell bizonyítania, akinek érdekében áll, hogy azokat a Testület valóságnak fogadja el. A következetes, hosszú idő óta fennálló bírói gyakorlat szerint a biztosítási esemény bekövetkeztének tényét, a biztosítási esemény és a keletkezett kár közötti okozati összefüggést, valamint a kár összezszerűségét a biztosítottnak kell bizonyítania, míg a mentesülésre okot adó körülmények fennállását a biztosító köteles bizonyítani. Ez a bizonyítási kötelezettség egy esetleges jogvita esetén a kárszemléltől függetlenül fennáll. Ezeket az elveket a Testületnek is alkalmaznia kell, de sajnos számos esetben problémát jelent, hogy a kérelmezők nem tudták megfelelő bizonyítékokkal alátámasztani az általuk hivatkozott biztosítási esemény körülményeit.

Sokszor merül fel az ügy érdemi eldöntése szempontjából olyan lényegi kérdés, amelynek megítélése szakértői, így műszaki szakértői, kárszakértői, orvosszakértői stb. kérdést képez. Mivel a Testület eljárásában – az eljárás jellegére figyelemmel – nincs lehetőség független igazságügyi szakértő kirendelésére és széleskörű bizonyítás lefolytatására, így ezekben az esetekben a Testület kénytelen az eljárást megszüntetni. Jelentős előrelépés az egyes biztosítók azon gyakorlata, hogy a Testület meghallgatásain a jogi képviselő mellett az adott szakkérdésben jártas szakértő – így pld. kárszakértő, orvosszakértő – részvételét is biztosítják. Az ügyfelek a meghallgatáson érdemben tudják egyeztetni a szolgáltatóval az esetleges szakkérdéseket, és sokkal nagyobb arányban zárul az ügy a felek egyezségével vagy azzal, hogy a kérelmező megismerve a szakmai indokokat elfogadja a szolgáltató álláspontját. Számos alkalommal előfordult, hogy az ügyfél úgy nyilatkozott, hogy ha a kárrendezés vagy panaszkezelés során olyan érthetően kifejtették volna a biztosítói álláspontot, mint a Testület előtti eljárásban, akkor be sem nyújtotta volna kérelmét.

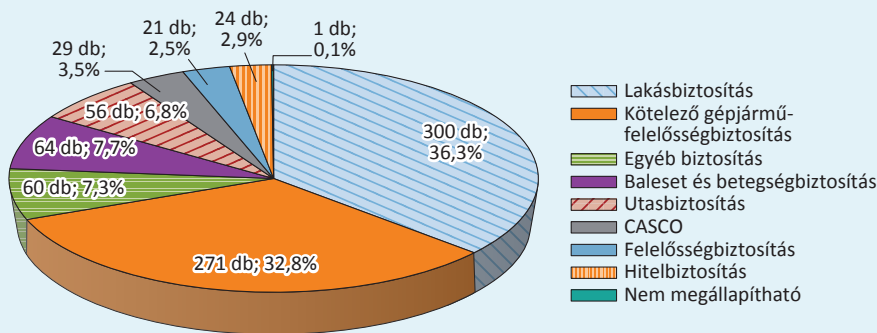
A Testület kifejezetten jó gyakorlatnak tartja azt, ha a meghallgatásain a biztosító a jogi képviselője mellett az adott szakkérdésben jártas szakértő részvételét is biztosítja. Javasolja minden biztosító számára, hogy kárszakértő, orvosszakértő, aktuárius stb. is vegyen részt a Testület előtti minden olyan eljárásban, ahol ez szükséges lehet annak érdekében, hogy az ügyfelek a meghallgatáson érdemben tudják egyeztetni a szolgáltatóval az esetleges szakkérdéseket, és annak eredményeképpen sokkal nagyobb arányban zárulhatnak az eljárások egyezséggel.

1. A NEM-ÉLETBIZTOSÍTÁSI ÁGHOZ TARTOZÓ ÜGYEK

A nem-életbiztosítással kapcsolatos ügyek összes biztosítási ügghöz viszonyított aránya nem változott. A nem-életbiztosítási ágazatok egymáshoz viszonyított megoszlása nagyjából azonos a 2021-es adatokkal azzal, hogy a lakásbiztosításokkal és kötelező gépjármű-felelősségbiztosításokkal kapcsolatos ügyek száma a korábbi évekkel szinte azonos, a baleset- és betegségbiztosítások és utasbiztosítások száma kismértékben emelkedett. A nem-életbiztosítási ágba tartozó ügyekben a beérkezett 826 kérelem több mint kétharmadát továbbra is a tűz- és egyéb vagyoni károkkal és a kötelező gépjármű felelősségbiztosításokkal kapcsolatos kérelmek képezték.

52. ábra

Nem-életbiztosítási ághoz tartozó új ügyek



Az év végéig 828 nem-életbiztosítási ügy zárult le, amely azért haladja meg a beérkezett ügyek számát, mert olyan ügyeket is tartalmaz, amelyek 2020-ban érkeztek. Az érdemben elbírált 690 ügyből a határozattal jóváhagyott egyezségek száma 224 darab volt, 1 ajánlás született és további 65 ügyben az eljárás amiatt került megszüntetésre, mert a felek eljárásán kívül megegyeztek. A kérelmezők szempontjából kedvezően alakult ügyek aránya így összesen 42 százalékot tett ki.

1.1. LAKÁSBIZTOSÍTÁS

A beérkezett biztosítási ügyek legjelentősebb hányada a korábbi évekkel azonosan a lakossági vagyonbiztosítási szerződésekből és ezen belül is a lakásbiztosításokkal kapcsolatos jogvitákból eredt, ezek jelentették az összes biztosítási ügy egyharmadát. A vihar-, felhőszakadás-, jégveréskárok, valamint egyéb, természeti (elemi) károk mellett a tűz- és robbanás-károk, valamint a betöréses lopások tették ki az ügyek túlnyomó többségét.

Bár egyelőre az eljárások kimenetelére jelentős hatást nem gyakorolt, azonban hosszú távon fontos előrelépés lehet, hogy az év során egyre nagyobb számban érkeztek a Testülethez olyan kérelmek, amelyek a Magyar Nemzeti Bank által életre hívott minősített fogyasztóbarát otthonbiztosításokkal (MFO) voltak kapcsolatosak. Az ügyfelek egyre nagyobb számban kötnek olyan, az MNB által minősített otthonbiztosítási szerződéseket, melyek a minősítési feltételek alapján egy magas szolgáltatási színvonalat és más termékekkel való könnyebb összehasonlíthatóságot biztosítanak. Az MFO-termékekkel kapcsolatos jogviták esetében a biztosítók összegszerű korlátozás nélkül alávetették magukat a Testület eljárásának, egyezség hiányában az ilyen eljárásban hozott határozatnak. Ez azt jelenti, hogy ha az ügyfél a biztosítóval minősített fogyasztóbarát otthonbiztosítást kötött és egy biztosítási eseménnyel kapcsolatban jogvita alakul ki, a Testület az ügyben, az igény összegszerűségétől és a biztosító általános alávetési nyilatkozatától függetlenül a biztosítóra nézve kötelező érvényű döntést tud hozni.

A lakásbiztosításokkal kapcsolatos ügyekben, az elmúlt évekhez hasonlóan továbbra is az a kérdés képezte a legtöbb esetben a vita tárgyát, hogy beszélhetünk-e olyan biztosítási eseményről, amelyre a pénzügyi szolgáltató kockázatvállalása kiterjed, a helyszíni kárkép igazolja-e a bejelentett biztosítási esemény bekövetkezését, a biztosítási esemény megvalósulása esetén nem állnak-e fenn a pénzügyi szolgáltató teljesítését kizáró feltételek, igazolt-e a kárösszeg, tisztázott-e, hogy a biztosítás milyen összegű szolgáltatást tesz lehetővé.

A biztosítás nem minden kárra nyújt fedezetet, csak a biztosítási szerződésben meghatározott ügynevezett biztosítási eseményekre. A felek jogviszonyára elsődlegesen a felek szerződése (az általános és különös biztosítási feltételek) az irányadó, különösen a fedezetbe vont vagyontárgyak, biztosítási események és a biztosítók által nyújtott szolgáltatási összeg meghatározása tekintetében. Figyelemmel arra, hogy az ügyfelek szolgáltatási igényt érvényesítenek a biztosítóval szemben, a bizonyítási kötelezettség őket terheli, azaz a biztosítási esemény bekövetkezését, az azzal összefüggésben bekövetkezett kárt az ügyfeleknek kell alátámasztania. Éppen ezért célszerű a káreseményt, az elhárítást, a feltárást és a helyreállítást is részletesen dokumentálni, és a káreseményt haladéktalanul bejelenteni a biztosítónak. A dokumentálást lehetőleg fényképpel, videofelvétellel érdemes elvégezni. A dokumentáció inkább legyen nagyon részletes, mert a káresemény időpontjától távolodva a bizonyítás már egyre nehezebbé válik. A sérült, kiszereelt tárgyakat a feltételekben meghatározott időpontig meg kell őrizni, a kárszakértőnek be kell mutatni. Sok esetben ezen tárgyak hiánya akadályozza a káresemény felderítését. A helyreállítás kapcsán részletes árajánlatot, tételes költségvetést érdemes készíttetni annak érdekében, hogy a helyreállítás pontos tartalma meghatározható legyen. Néhány esetben (villámcsapás másodlagos hatása stb.) a káresemény bekövetkeztét szakvéleménnyel lehetséges bizonyítani, ennek elkészítésében a biztosítók segítséget nyújtanak. A fentiekkel ellentétben a biztosító mentesüléséhez szükséges tényeket és körülményeket a biztosítónak kell bizonyítania. Mentesülési ok szokott lenni a fogyasztót terhelő kárenyhítési és kármegelőzési kötelezettség megszegése vagy a káresemény késedelmes bejelentése.

A lakásbiztosítási szerződés megkötése előtt alaposan meg kell gondolni, el kell dönteni az igényeket és meg kell határozni a magunk számára is az elvárásainkat, hogy megfelelő biztosítást köthessünk. A lakásbiztosítási szerződés megkötését követően is folyamatosan figyelemmel kell követnünk a biztosítás megfelelőségét, ha el kívánjuk kerülni, hogy a biztosító az alulbiztosítottságra figyelemmel csak részben (aránylagosan) térítse meg a kárunkat, amikor az bekövetkezik. Ezért szükséges rendszeresen áttekinteni, felülvizsgálni a megkötött biztosítást, az egyes vagyoncsoportokra meghatározott biztosítási összeget és az ingatlanunk, illetve ingóságaink tényleges állapotát az esetlegesen bekövetkezett gyarapodásokra figyelemmel.

Az alulbiztosítottság kérdése továbbra is számos esetben felvetődött a tárgyalta ügyekben. Bár a kérelmező a szerződés-kötéskor helyesen határozta meg a biztosítási összeget, tehát az ingatlan megsemmisülése esetén az újrakepítési költség szerződés szerinti maximumát, és a biztosító által javasolt indexálásnak is évről-évre eleget tett, az építőanyagárak és építőipari vállalkozói díjak elmúlt években bekövetkezett drasztikus növekedése miatt a kár bekövetkeztekor a biztosítási összeg nem nyújtott fedezetet a tényleges helyreállítási költségre. Ha a biztosítási összeg a biztosított vagyontárgy értékénél kisebb, a biztosító a kárt a biztosítási összegnek a vagyontárgy értékéhez viszonyított arányában téríti meg, pro-rata alapon.

Hasonló eredményre vezetett több esetben, hogy a helyreállítás tényleges elvégzésére – a kárrendezés elhúzódása, a szakemberhiány, alapanyag beszerzési lehetőség miatt – csak jelentős idő elteltével került csak sor, és a helyreállítás tényleges költsége a folyamatosan emelkedő árak miatt lényegesen meghaladta a biztosító által számított helyreállítási költséget. Több ügyben is tapasztalható volt, hogy a szolgáltató kárszámítása és a kérelmező által beszerzett helyreállításra

vonatkozó árajánlat, vagy a helyreállításról szóló számla nagymértékben eltérő anyag- és munkadíj összeget tartalmazott. A kérelmezők sérelmezték, hogy a szolgáltatók az építőiparban az utóbbi időszakban bekövetkezett drasztikus áremelkedést nem veszik figyelembe, a kárszámítás során irreálisan alacsony árakkal kalkulálnak. A biztosító az eredeti állapot helyreállítására vállal kötelezettséget a biztosítási összeg határain belül. A káridőponti helyreállítási vagy újjáépítési költséget téríti, a későbbi áremelkedésért nem köteles helyt állni. Természetesen lehetőség van teljeskörű felújítás elvégzésére, azonban az áremelkedés vagy a károsodott részen kívüli helyreállítás költségét a fogyasztó köteles viselni.

Rendszeres hivatkozás volt a kérelmezők részéről, hogy a tényleges helyreállítás költségének ÁFA-tartalmát a biztosító nem fizette meg. A számlával nem igazolt helyreállítási költség is téríthető. A szolgáltatás összege becsléssel, kalkulációval vagy az árajánlat nettó összegének figyelembevételével kerül meghatározásra. A teljes kár megtérítésére elsősorban részletes, munkanemenként anyagköltséget, szükséges anyagmennyiséget, munkadíjat tartalmazó számla benyújtását követően van lehetőség, mellyel az ÁFA tartalom is kifizethető. Vita esetén egy tételes számla alátámaszthatja, hogy az elvégzett munkálatok, megvásárolt anyagok és mennyiségek a biztosítási eseményhez kapcsolódnak, nem eltűztek, hanem műszakilag indokoltak, a kár helyreállításához szükséges mértékűek.

A Testület felhívja a fogyasztók figyelmét, hogy a biztosító az általános forgalmi adó összegének megfelelő összeg megtérítésére csak olyan számla alapján vállalhat kötelezettséget, illetve térítheti meg azt az arra jogosultnak, amelyen feltüntetik az általános forgalmi adó összegét, vagy amelyből annak összege kiszámítható. A biztosító az ÁFA összegének megfizetésére árajánlat alapján nem köteles és nem is jogosult, azonban az elfogadott helyreállítási költség erejéig, az elvégzett helyreállításról kiállított számla utólagos benyújtása ellenében az ÁFA összegét is megtéríti.

Sokszor sérelmezték a kérelmezők, hogy a szolgáltatóknál a világvárvány óta egyre népszerűbb élő videós online kárfelmérés során a kárszakértő nem megfelelően rögzítette a kárképet, nem megfelelően mérte fel a tényleges kárt. A Testület tapasztalatai szerint mindez egyes kérelmezőkben bizalmatlanságot keltett, úgy vélték, hogy a biztosító nem kellő alaposággal vizsgálta ki kárügyüket. Számos jogvita keletkezett abból is, hogy bár helyszíni kárfelmérésre került sor, a kárszakértő nem megfelelő részletességgel, gondossággal mérte fel a kárt, annak környezetét, nem szemlélte az ingatlan minden részét, nem mászott fel a padlásra, a tetőre, az ingatlant nem minden irányból fényképezte le. Míg a szolgáltatóval folytatott telefonbeszélgetések rögzítésre kerülnek, addig a kárszakértővel folytatott telefonbeszélgetések nem, a kárfelvételi jegyzőkönyvben nem rögzítenek helyszínen elhangzott nyilatkozatokat részletesen, így utóbb a kérelmezőknek bizonyítási nehézségük adódik, például abban, hogy a kárszakértő egyetértésével kezdődött-e meg a helyreállítás megváltoztatva ezzel a kárhelyszínt. Nagyon fontos, hogy az ügyfél maga is a lehető legrészletesebben dokumentálja a kár helyszínét, annak részleteit. Több olyan fogyasztói jogvita is előfordult, amelyben a kérelmező azért tudta sikerrel érvényesíteni a követelését, mert körültekintően maga is fényképfelvételeket készített a károsodott vagyontárgyairól közvetlenül a káresemény bekövetkezése után.

Sokszor a kérelmezők azért nem tudták a szolgáltatási igényt sikerrel érvényesíteni a biztosítóval szemben, mert a szerződési feltételekben rögzített határidőn túl, késedelmesen jelentették be az igényt, a kár helyreállítása részben vagy egészben megtörtént, és a kárnak a biztosítási eseménnyel való összefüggése utóbb nem volt megállapítható. Bizonyos esetekben a viharkárt követő pár napon belül, a szemle időpontjában már elbontásra került a károsodott tetőszerkezet és az új tetőt már cserepezték. Más esetekben a bejelentett vezetékes vízkárral kapcsolatban a szemle időpontjáig a károsodott vezetékcszakaszt kicserélték, a károsodott vezetékreszeket kidobták és a kárhelyszínt új burkolattal látták el. Ezekben az esetekben a biztosító elutasította az igényt arra hivatkozással, hogy a kárhelyszínt megváltoztatása miatt a káresemény és biztosítási esemény bekövetkezése és annak körülményei nem voltak megállapíthatók.

A káresemény bekövetkezése után a kárhelyszín állapotán a biztosított a biztosítási szerződésben megállapított határidőn belül csak annyiban változtathat, amennyiben az a kárenyhítéshez szükséges. Ha a megengedettnél nagyobb mértékű a változtatás a biztosító szolgáltatási kötelezettségének elbírálása szempontjából lényeges körülmények (a káresemény megtörténte, annak körülményei, a bekövetkezett kár mértéke stb.) kideríthetetlené válnak, a biztosító nem köteles a szolgáltatást teljesíteni.

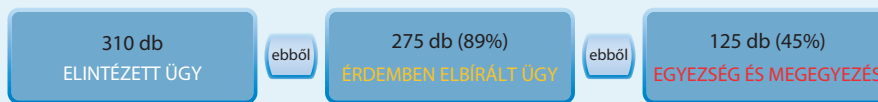
Számos esetben alakult ki vita a biztosított ingatlan lakottságára vonatkozóan is. Az ingatlan lakottsága alapvetően befolyásolja a biztosító kockázatát, mivel a nem állandóan lakott ingatlanok esetén a biztosított csak később képes észlelni a kárt, amely korlátozza a kárenyhítés lehetőségét és végső soron súlyosbíthatja a bekövetkező károkat. A problémakör különös

súllyal jelentkeznek a vezetékes vízkárok és a betöréses lopáskárok körében. A szolgáltatók a kárszmlén tapasztaltak alapján, gyakran vitatják a biztosított ingatlan lakottságát a káresemény időpontjára vonatkozóan (az ingatlan nem rendelkezik a mindennapi használatra jellemző berendezéssel, fűtetlen, raktározásra, tárolásra használják stb.). A kérelmezőknek ilyen esetekben rendszerint a lakcímkártyával, a közműszolgáltatók rendszeres fogyasztást igazoló dokumentumaival, az adott településen való tartózkodást igénylő elfoglaltság (tanulói jogviszony vagy munkaviszony) bizonyításával, szomszédok írásbeli tanúnyilatkozatával van lehetőségük a lakottság alátámasztására.

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

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

53. ábra
Befejezett lakásbiztosítási ügyek eredménye



1.2. GÉPJÁRMŰ-BIZTOSÍTÁS

A kötelező gépjármű-felelősségbiztosítással kapcsolatban előterjesztett kérelmek továbbra is a kötelező gépjármű-felelősségbiztosításról szóló 2009. évi LXII. törvényben (Gfvt.) meghatározott fedezetlenségi időszakra vonatkozó fedezetlenségi díjjal, a károkozói pótdíjjal, a bonus-malus besorolással, a díjtarifa változásával, illetve a gépjárművek által okozott károk károsultjai által előterjesztett kártérítési igényekkel voltak kapcsolatosak. A beérkező ügyek sajátosságai az elmúlt évekhez képest nem változtak. A fedezetlenségi díjjal kapcsolatos ügyek jelentős részénél továbbra is a szerződés díjnemfizetés miatti megszűnését a kérelmezők által hiányosan vagy tévesen megadott adatok (e-mail cím, levelezési cím) okozták. Több esetben megváltozott lakcímküket, elérhetőségüket nem jelentették be a biztosítónak. Az alacsonyabb biztosítási díj elérése érdekében olyan kérelmezők is hozzájárultak az elektronikus kommunikációhoz, tehát ahhoz, hogy a biztosító ügyfélfiókon vagy e-mailen keresztül továbbítsa a szerződéssel kapcsolatos dokumentumaikat, akik rendszeresen nem ellenőrizték e-mailjeiket, nem rendelkeztek internet előfizetéssel, számítógéppel, okoseszközzel. Ennek folytán nem értesültek a díjmelkedésről, díjfelszólításról, a szerződés törléséről, ami végső soron a biztosítás megszűnését és fedezetlen időszakot okozott. Azonos eredményre vezettek azok az ügyek, melyekben azért került a szerződés törlésre, mert a kérelmező 30 napon belül nem íratta át gépjárművének a tulajdonjogát.

Előfordultak olyan jogviták is, melyek során bebizonyosodott, hogy a kérelmező elektronikus kommunikációra vonatkozó nyilatkozatot nem tett, lakcímváltozását szabályszerűen bejelentette a biztosítónak, a gépjármű adataira (alvázsám stb.) vonatkozóan teljesítette az adatszolgáltatást. A biztosító ezekben az ügyekben – elismerve az adminisztrációs hibát – egyezség keretében reaktíválta a kérelmező kockázatviselés nélkül megszűnt kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződését, és a keletkezett biztosítási díj különbözetet és fedezetlenségi díjat a kérelmező részére visszautalta. Több esetben jelentette jogvita alapját, hogy az ajánlattételt követően, a biztosító KKNYR-adatellenőrzési kötelezettsége során bebizonyosodott, hogy a biztosított gépjárművel korábban kárt okoztak, amelyet a szerződő nem tüntetett fel azt gon-

dolva, hogy csak a legutolsó biztosítási év adatai relevánsak ebből a szempontból. Az adott ajánlatban fel nem tüntetett káradat azonban befolyásolta a biztosítási díjat, melyről a biztosító módosított kötvényt és díjbekérőt küldött a szerződő részére. Ha a különbözeti díj nem kerül megfizetésre, úgy az a szerződés biztosítási évforduló előtti díjhiányát, számos esetben megszűnését okozhatja.

A kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás szigorú jogszabályi környezetéből adódóan ezekben az ügyekben kevesebb egyezség születik, ugyanis a biztosítók a fedezetlenségi díjat nem a maguk részére, hanem a Magyar Biztosítók Szövetsége által kezelt kártalanítási számla javára szedik be, azt elengedni, mérsékelni nem tudják.

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

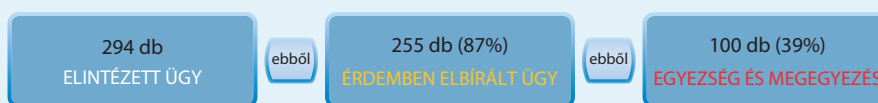
Kiemelkedő számban voltak olyan ügyek, melyekben a gépjárművek által okozott károk károsultjai által előterjesztett kártérítési igényekkel a károsultak közvetlenül a károkozó gépjármű üzemben tartójának biztosítójához fordultak. A biztosított károkozó kártérítési felelőssége, az okozott kár mértéke volt a vita tárgya. Az utólagos bizonyítási nehézségek miatt azokban az ügyekben jöhetett létre egyezség, ahol a kár és a kárhelyszín pontos rögzítése megtörtént rendőrségi helyszíneléssel, videó-, illetve fényképfelvétellel, térfigyelő kamera, fedélzeti kamera felvételének megőrzésével, a baleseti kárbejelentő nyomtatvány helyszínen történő pontos és részletes kitöltésével, szemtanúk nyilatkoztatásával, a gépjárművek együttes kárszemléjével. A többségben a kártérítés mértéke tekintetében volt vita. A kérelmezők vitatták a biztosító által megállapított helyreállítási költség mértékét vagy gazdasági totálkár esetén a gépjárműkárosodás időpontjában fennálló forgalmi értékét, roncsértékét. Ennek meghatározásánál a biztosítók az EUROTAX kalkulátort használják. Ez azonban csak akkor hoz megfelelő eredményt, ha a gépjármű adatait (így futásteljesítményt, hasznátság fokát, felszereltséget stb.) megfelelően rögzítik. A kérelmezők számos esetben sikeresen bizonyították a gépjármű további extra felszereltségét, a biztosító kárszakértői elemezték, értékelték a kérelmezők által bemutatott, a károsodott gépjárművel azonos paraméterekkel rendelkező gépjárművekre vonatkozó használtautó hirdetések is, melyek eredményeként módosításra került a károkori érték és a felek között egyezség született.

Azon közúti balesetek esetén, ahol nem történik rendőrhatalósági helyszínelés, kiemelten fontos a káresemény körülményeinek, a gépjárművek egymáshoz viszonyított helyzetének, a bekövetkezett károknak a helyszíni dokumentálása például okostelefonnal készített fényképfelvételekkel. A későbbiekben a kárrendezés és az esetleges jogviták során nem kizárt, hogy egyetlen bizonyítékként és komoly jelentőséggel bírnak ezek a fényképfelvételek, mint bizonyítási eszközök.

Az utóbbi években állandónak mondható, hogy a CASCO biztosításból eredő pénzügyi fogyasztói jogviták szám csak töredéke volt gépjármű-biztosítási ügyeknek. A 2022. évben összesen 29 ilyen kérelem érkezett. A kérelmek túlnyomó többsége összegszerűséget, a helyreállítás szükséges költségét vitatta. A kérelmezők többek között sérelmezték, hogy a gépjármű javítását követően a szolgáltató kifogásolta a javítási számla tételeit, a munkadíjat eltúlzottnak találta, azonban előzetesen nem tájékoztatta azokról a díjakról, amiket elfogad, illetve azokról a járműjavítókról, melyekkel a pénzügyi szolgáltatónak együttműködési megállapodása van. Előfordult, hogy a biztosítás visszautasítása vagy díj nemfizetés miatti megszűnése okán a kár időpontjában nem terjedt ki a biztosítás fedezete a károsult gépjárműre.

Ezekben az ügyekben sokszor nem tudott a Testület érdemi döntést hozni, mert a gépjárművet ért károk összegszerűségének megállapítása gépjármű műszaki szakértői kérdés. Más esetben azonban eredményre vezetett a békéltetés, a felek közös nevezőre jutottak a gépjármű EUROTAX-besorolásának, felszereltségének és végső soron károkori értékének megállapítása, valamint a javítással felmerült és számlával igazolt költségek mértéke tekintetében.

54. ábra
Befejezett gépjármű-biztosítási ügyek eredménye

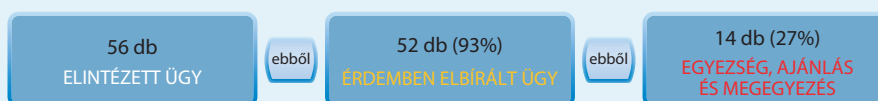


1.3. BALESET- ÉS BETEGSÉGBIZTOSÍTÁS

A baleset- és betegbiztosításokkal összefüggésben benyújtott kérelmek száma kismértékű növekedést mutatott az előző évihez képest, mindössze 64 ilyen tárgyú kérelem érkezett. A jogviták ugyanazokat a sajátosságokat mutatták, mint az előző években. Az ügyekben továbbra is főként az egészségkárosodás vagy haláleset baleseti jellege, az egészségkárosodás mértéke, a korábbi meglévő betegségekkel való ok-okozati összefüggések fennállása vagy annak hiánya volt a jogvita tárgya. E kérdések eldöntése orvosszakértői kérdés, szakértői vélemény hiányában vagy több, de ellentétes tartalmú szakértői vélemény esetében a Testület nem tudott állást foglalni, jogvitát eldönteni. Több eljárásban is szükségessé vált a kérelmezők részéről a sérülés baleseti jellegének alátámasztása, valamilyen külső behatás meglétének igazolása, mert a szerződéses feltételeknél általában a rándulás, rossz lépés következtében létrejött sérülések kizárásra kerülnek. Volt olyan eset is, ahol az orvosi dokumentumokban rögzítésre került, hogy a beteg elmondása szerint egy rossz lépés következtében szenvedett sérülést, majd a Testület előtti eljárásban kiderült, hogy versenyszerű sportolás közben csapattársai meglökték, így a külső behatás igazolódott. Az ilyen eljárásokban a Testületnek az eset összes körülményét vizsgálva kell eldöntenie a jogvitát, sok esetben azonban a további széleskörű bizonyítási eljárás lefolytatásának szükségessége miatt az eljárás folytatása lehetetlen.

Gyakran előfordult az is, hogy a kockázatviselés kezdetekor már meglévő, diagnosztizált és kezelt magas vérnyomás vagy cukorbetegség miatt utasították el a szolgáltatók szolgáltatási igényt. Ezekben az esetekben az képezte a vita tárgyát, hogy a bekövetkezett haláleset, egészségkárosodás, műtét vagy kórházi kezelés a fennálló betegség vagy a bekövetkezett baleseti sajátosságokat mutató körülmények miatt következett be. A betegségbiztosítási feltételekben gyakran egyértelműen meg nem határozott orvosi szakkifejezéseket használnak, melyek az egyes műtéti térítések esetén jogvitához vezethetnek. Az egyik ilyen, több esetben használt kifejezés a csőtükrözéses eljárás, azonban annak fogalma nem kerül egyértelműen meghatározásra. A fogyasztói szerződéshez kapcsolódó általános szerződési feltétel – illetve a biztosító által meghatározott és egyedileg meg nem tárgyalt szerződési feltétel – nem egyértelmű megfogalmazása eredményezheti a szerződési feltétel tisztességtelenségét, azonban ennek megállapítása bírósági hatáskörbe tartozik. Az ilyen jellegű komplex betegségbiztosítási szerződések általában magas biztosítási díj mellett kerülnek megkötésre.

55. ábra
Befejezett baleset- és betegségbiztosítási ügyek eredménye



1.4. EGYÉB NEM ÉLETBIZTOSÍTÁSOK

Az utazási biztosításokkal és útlemondási (sztornó) biztosításokkal kapcsolatban benyújtott kérelmek száma az előző évhez képest kismértékben nőtt, de így sem érte el a járványhelyzet miatt bevezetett utazási korlátozások előtti mértéket. Az utazási biztosítások külföldi utazás során váratlanul bekövetkező megbetegedésre, balesetre, poggyászkárra, valamint a biztosítási kötvényben meghatározott egyéb kockázatokra nyújtanak fedezetet. Az utasbiztosítást megkötő szerződők számos konstrukció közül választhatnak, amelyek a vállalt kockázatok és a biztosítási szolgáltatások értékhatárának meghatározásában egymástól jelentősen eltérhetnek. Nagy jelentősége van annak, hogy a fogyasztó a piacon található egy-

mástól jelentősen eltérő konstrukció közül az utazás jellegének (családi tengerparti nyaralás, síelés, sziklamászás stb.) megfelelő terméket választ-e.

Az utasbiztosítással és útlemondási biztosítással kapcsolatos ügyeknél az utasok egyénileg és többnyire online kötötték meg biztosításaikat vagy az utazási iroda által kötött csoportos biztosításhoz csatlakoztak az utazás lefoglalásával egyidejűleg, továbbá a bankkártyájuk mellé távértékesítés során, telefonon megkötött utasbiztosítást használták. Az egyéni, online módon kötött szerződéseknél az utasok a hangsúlyt arra fektették, hogy a biztosítás díja kedvező legyen és csak a szolgáltatási összegeket tartalmazó táblázatot tekintették át, kipipálták, hogy a szerződéses feltételeket megismerték, azt azonban nem olvasták el. A csoportos biztosításhoz történő csatlakozáskor az utasok az utazási iroda által átadott vagy elektronikusan megküldött terméktájékoztatót (rövid és közérthető összefoglaló a szerződéses feltételről) olvasták el, de olyan eset is volt, hogy csak aláírták, hogy a tájékoztatást megkapták. Voltak olyanok is, akik egy nagyobb családi utazásnál a bankkártyájuk mellé megkötött utasbiztosítással vágtak neki egy sok évvel ezelőtt telefonon elhangzott rövid összefoglaló tájékoztatás emlékfószlányai alapján, az utazás megkezdése előtt azonban nem ellenőrizték, hogy az milyen fedezeteket, milyen limiteket tartalmaz. Mindhárom esetre jellemző volt, hogy a részletes szerződéses feltételeket nem ismerték, így nem voltak tisztában a szerződésben meghatározott egyes biztosítási eseményekkel, vagyis azokkal a káreseményekkel, melyek szerződésben meghatározott módon történő bekövetkezésekor a biztosító szolgáltatást nyújt.

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

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

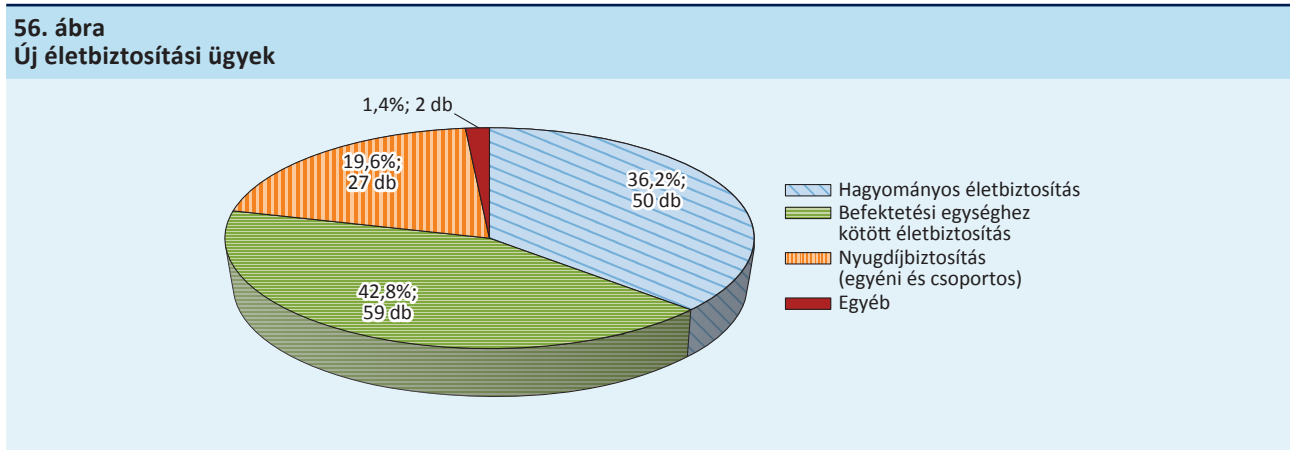
A termékbiztosításokkal kapcsolatos ügyek száma az előző évihez képest nem változott. A készülékbiztosítás a műszaki készülékek, berendezések, a mobil telekommunikációs eszközök használata során az előre nem látható, a készülékre kívülről ható káresemények következtében hirtelen fellépő és a gyártó által jótállás körében nem javítandó károkat (sérülés, törés vagy megsemmisülés) téríti meg a biztosítási szerződésben meghatározott esetekben. A nagyobb értékű műszaki eszközökre, így különösen a mobiltelefonokra kötött készülékbiztosítások gyakran tartalmaznak lopás esetére vonatkozó kockázatot is.

Termékbiztosítással kapcsolatban 34 új ügy érkezett. A termékbiztosításoknál az úgynevezett kiterjesztett garancia biztosítások a készülék gyári garanciaidőn túli belső meghibásodása esetére nyújtanak fedezetet. A kiterjesztett garancia biztosítások körében a jogviták egy jellegzetes, elkülöníthető csoportját képezték azok az ügyek, amelyekben a gyári garancia és a kiterjesztett garancia egymáshoz való viszonya volt a vitakérdés. Számos esetben a gyártó által biztosított és regisztrációhoz vagy egyéb feltételhez kötött, meghosszabbított garancia kiüresítette a kiterjesztett garancia biztosítás kockázati körét. Más esetekben véleményeltérés volt a felek között abban a tekintetben, hogy a kiterjesztett garancia biztosítás időbeli hatálya, tartama a szerződéskötéstől vagy a gyári garancia megszűnésének időpontjától kezdődik.

A termékbiztosítási ügyekben az érintett biztosítók továbbra is nagyfokú hajlandóságot mutattak az egyezségkötésre, miután a telefonos kárbejelentés esetleges hiányosságai tisztázásra kerültek a meghallgatás során. A befogadott termékbiztosítási ügyek több mint felében a felek között egyezség jött létre vagy a kérelmező a biztosító teljesítésére figyelemmel visszavonta kérelmét.

2. ÉLETBIZTOSÍTÁSOK

Az életbiztosítással kapcsolatos kérelmek a biztosítási szektorhoz kapcsolódó kérelmek 14 százalékát tették ki. A befektetési egységekhez kötött életbiztosításokkal kapcsolatos ügyek száma az előző évvel azonos volt, míg a hagyományos életbiztosításokhoz kapcsolódó ügyek száma kismértékben csökkent, a nyugdíjbiztosítással kapcsolatos ügyek száma kismértékben nőtt.



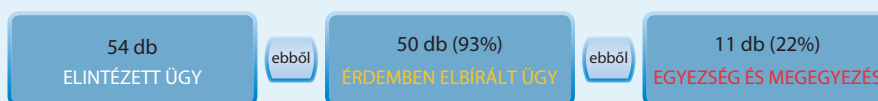
136 életbiztosítási ügy zárult le, az érdemben elbírált 122 ügyből a határozattal jóváhagyott egyezségek száma 22 darab volt, további 8 ügyben az eljárás amiatt került megszüntetésre, mert a felek eljáráson kívül megegyeztek. A kérelmezők szempontjából kedvezően alakult ügyek aránya így összesen 25 százalékot tett ki.

2.1. HAGYOMÁNYOS ÉLETBIZTOSÍTÁS

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

A vegyes életbiztosításokkal, tehát a kockázati és elérési szolgáltatást is nyújtó életbiztosításokkal kapcsolatos jogviták képezik a Testület elé kerülő ügyek másik legjelentősebb részét. A kérelmek többsége az elérési szolgáltatás összegszerűségére vonatkozott. Jellemző probléma, hogy az elérési szolgáltatás megállapításánál alkalmazott hozamszámítás alapját az életbiztosítási díjtartalék képezi, melynek mértéke annak jellegénél fogva előzetesen nem állapítható meg, a szerződők számára annak pontos számítási módja nem ismerhető meg, nem ellenőrizhető. Vitakérdés továbbá a technikai kamat számítási módja is, annak vetítési alapja, valamint az életbiztosításon érvényesített költségek mértéke. A pénzügyi szolgáltatók az eljárások során az üzleti titokra figyelemmel zárt iratként csatolt aktuáriusi számításokkal támasztották alá a hozamszámítás helyességét. Temetési biztosításból eredően mindössze egy kérelem került a Testület elé, ebben a kérelmező a díjnyemfizetéssel megszünt szerződésre befizetett díjakat kérte visszafizetni. A biztosító egyezségi ajánlatként felajánlotta a szerződés reaktiválását, melyet a kérelmező nem fogadott el, így a Testület az eljárást megszüntette.

57. ábra
Befejezett hagyományos életbiztosítási ügyek eredménye



2.2. BEFEKTETÉSI EGYSÉGEKHEZ KÖTÖTT ÉLETBIZTOSÍTÁS

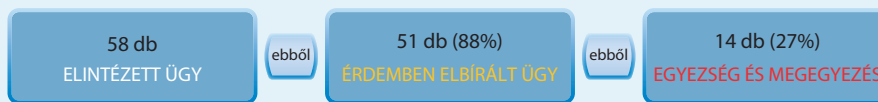
A befektetési egységekhez kötött életbiztosítási (unit-linked) ügyek az előző évhez hasonlóan az életbiztosítási ügyek 43 százalékát tették ki. Ezen jogvitáknál továbbra is az életbiztosítások lejárati szolgáltatásának mértékét vitatták a kérelmezők továbbá azt, hogy megfelelő tájékoztatást kaptak volna a szerződés tartalmáról, a szerződést terhelő költségekről, arról, hogy a befektetések kockázata kizárólag őket terheli. Ezekben az eljárásokban a kérelmezők rendre arra hivatkoztak, hogy szerződéskötéskor az üzletkötő félrevezető, megtévesztő tájékoztatást nyújtott, a szerződés megtakarítási jellegét hangsúlyozva, így fel sem merült bennük annak lehetősége, hogy a befizetett díjaknál kevesebb is lehet a lejáratkor kifizetett összeg. Több esetben bemutatott olyan dokumentumot, melyet előadásuk szerint az üzletkötő készített, levezetve a várható megtérülést, természetesen magas hozamokat ígérve. A szolgáltatók ezen dokumentumokról azt nyilatkozták, hogy az nem képezte a dokumentáció részét. A szolgáltatók az eljárás során általában a szerződéses dokumentáció csatolásával igazolták, hogy a szerződő fél a vonatkozó szerződéses feltételeket megismerte, elfogadta, ennek körében a költségvonásokat és befektetés tekintetében fennálló önálló kockázatvállalást is. A kérelmezőknek ezen okirati bizonyítékokkal szemben kellett volna bizonyítaniuk azt, hogy a szerződéskötés során ettől eltérő tájékoztatást nyújtottak részükre, ez az eljárások túlnyomó többségében nem tudott megtörténni. A pénzügyi szolgáltatók általában csak akkor egyeztek meg, ha a szerződéses dokumentáció valamilyen hibában, hiányosságban szenvedett. A jogvitákban megmutatkozott, hogy a magas költségvonást a befizetett díjakból képzett befektetések hozamai az alacsony hozamkörnyezet miatt nem tudták kompenzálni. A kérelmezők gyakran vitatták a felszámított költségek mértékét, azok jogosságát, valamint a költségstruktúra tisztességességét.

A 2017. év előtt, tehát az Magyar Nemzeti Bank által meghirdetett etikus életbiztosítási koncepció keretében kibocsátott, a befektetési egységekhez kötött (unit-linked) életbiztosításokról szóló 8/2016. (VI.30.) számú ajánlást megelőző időszakban értékesített biztosítási termékek kapcsán fordultak az ügyfelek a Testülethez. Ennek valószínű oka a tartam mellett az, hogy az ajánlás kibocsátását követően kialakított biztosítási termékek már sokkal átláthatóbban, figyelemfelhívásra alkalmas módon tartalmazzák a költségstruktúra bemutatását és a költségek pontos számítását. A szerződők már a szerződéskötéskor fel tudják mérni, hogy milyen költségvonatokkal jár az adott életbiztosítás, így megfelelő döntést tudnak hozni a szerződés megkötése tekintetében, ami a korábbi unit-linked termékeknél nem minden alkalommal volt jellemző.

Bár ritkábban, de továbbra is előfordultak a visszavásárlási értéket kifogásoló kérelmek. A unit-linked életbiztosítási termékek hosszú (10-20 éves) vagy élethosszig tartó tartamra jönnek létre és a visszavásárlási érték mint maradékjog a biztosítás tartamából eltelt idő függvényében kerül meghatározásra. Amennyiben az életbiztosítás annak visszavásárlása vagy díjnemfizetés miatt a tartam lejáratá előtt megszűnik, a szerződő részére sok esetben az általa befizetett összegnél jelentősen alacsonyabb összeg került kifizetésre. A visszavásárlási összeg számítását a biztosítási feltételek egyértelműen tartalmazzák.

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

58. ábra
Befejezett befektetési egységhez között (unit-linked) életbiztosítási ügyek eredménye

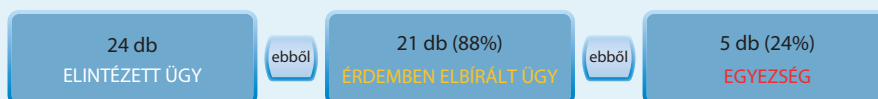


2.3. NYUGDÍJBIZTOSÍTÁS

A nyugdíjbiztosításokkal kapcsolatban 27 kérelem érkezett, ez kismértékű emelkedést jelent az elmúlt évihez képest. Az ügyek sajátosságai alapján két csoportba voltak sorolhatók az ilyen ügyek. Az egyik csoportba azok az egyszeri díjas nyugdíjbiztosítási szerződések tartoznak, melyekkel kapcsolatban a kérelmezők által hivatkozott tájékoztatással ellentétben a biztosító adójogi szabályozás alapján nem volt jogosult a lejáratú szolgáltatás egyösszegű kifizetésére, mert azt kizárólag járadékszolgáltatásként nyújtja. Ezekben az ügyekben az ügyfelek egy-két évvel a nyugdíjkorhatár betöltése előtt abban a tudatban kötötték meg a szerződést, hogy az arra befizetett díj adójóváírással növelt összegét a nyugdíjkorhatár betöltését követően egyösszegben kifizeti részükre a biztosító. Ezzel szemben a biztosító az adójogi jogszabályok miatt nem látott lehetőséget a kérelmező részére egyösszegű nyugdíjszolgáltatás megállapítására, járadékszolgáltatást állapított meg. A felek között ezekben az ügyekben egyetlen alakommal jött létre egyezség a szerződés reaktiválására vonatkozóan, míg a többi ügyben a Testület az írásbeli ajánlati dokumentációban és a biztosítási feltételekben foglalt rendelkezések alapján a kérelem megalapozatlanságát volt kénytelen megállapítani.

A másik csoportba a befektetési egységekhez kötött életbiztosítások sajátosságait mutató unit-linked nyugdíjbiztosításokkal kapcsolatos jogviták tartoztak. A vita a felek között a lejáratú szolgáltatás összecszerúségével, az érvényesített adókedvezménnyel és a visszavásárlási összeg elszámolásával kapcsolatban alakult ki. Ezekben az ügyekben három alkalommal sikerült a Testületnek egyezséget létrehozni és jóváhagynia, mert a biztosító üzletpolitikai alapon reaktiválta a szerződést vagy kompenzációt nyújtott a kérelmező részére.

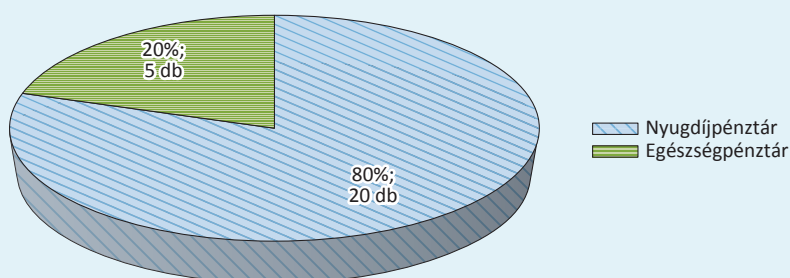
59. ábra
Befejezett nyugdíjbiztosítási ügyek eredménye



D) A PÉNZTÁRI SZOLGÁLTATÁSOKKAL KAPCSOLATOS JOGVITÁK

Az év folyamán érkezett 5 egészségpénztári ügy mindegyike egészség- és önszegélyező pénztárakat érintett, a nyugdíj-pénztárakkal kapcsolatos 20 új ügy közül 19 ügyben önkéntes nyugdíjpénztár, 1 ügyben magánnyugdíjpénztári volt az érintett pénzügyi szolgáltató.

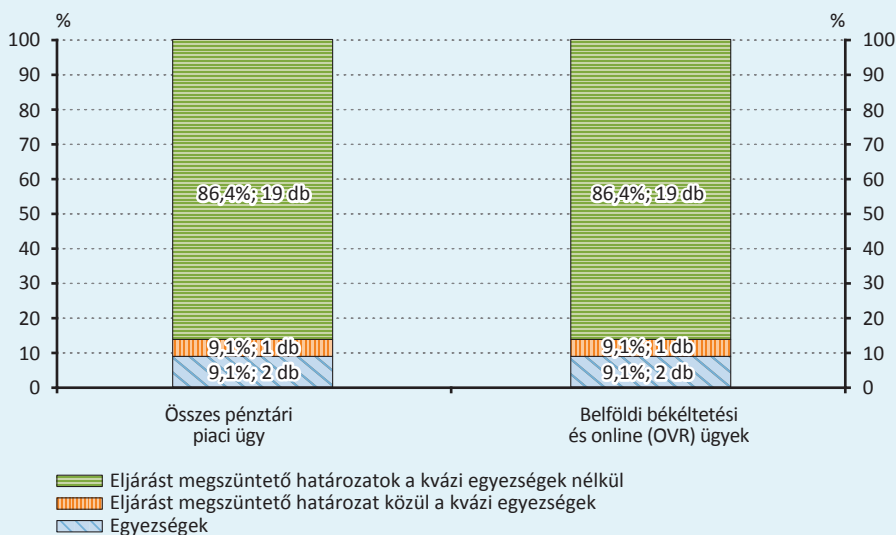
60. ábra
Pénztári piacot érintő új kérelmek



December 31-ig 22 eljárás fejeződött be, jóváhagyott egyezséggel 2 ügy zárult, 1 ügy eljáráson kívüli egyezséggel (kvázi egyezés) fejeződött be.

Az érdemi elbírálást követően lezárt 22 ügy döntések szerinti megoszlását a következő ábra mutatja.

61. ábra
Érdemi elbírálást követően befejezett pénztári ügyek ügytípusonként



Egészség- és önszegélyező pénztárak

Az egészség- és önszegélyező pénztárakkal szemben előterjesztett kérelmek tárgya egészségügyi szolgáltató által kiállított, valamint gluténmentes speciális élelmiszerek vásárlásáról kiállított számla összegének szolgáltatásként történő elszámolása és kifizetése, nevelési (iskolai) évkezdési, tanévkezdési (beiskolázási) támogatás szolgáltatással kapcsolatos igény, valamint kiegészítő egészségbiztosítási szolgáltatásként gyógyszer árának támogatása szolgáltatás kifizetése volt.

A Testület felhívja a fogyasztók figyelmét arra, hogy

- a) egészségügyi szolgáltatásként a pénztárral szerződéses kapcsolatban álló egészségügyi szolgáltató által kiállított számla számolható el és fizethető ki;**
- b) önszegélyező pénztári szolgáltatás, például nevelési-évkézdési, tanévkézdési (beiskolázási) támogatás, gyógyszer ártámogatás stb.**

a pénztártag egyéni számlájának 180 napon túli egyenlege terhére fizethető ki egyéni szolgáltatásként. A Testület javasolja a fogyasztóknak, hogy meghatározott időszakban igénybe vehető szolgáltatás felhasználása esetén előzetesen tájékozódjanak annak aktuális feltételeiről, például a szükséges igazolások beszerzéséről.

Önkéntes nyugdíjpénztárak

A szolgáltatókkal szemben előterjesztett kérelmek közel felének tárgyát hozamelszámolással kapcsolatos igény képezte, de keletkezett jogvita egyösszegű nyugdíjszolgáltatásnál az elszámolás megállapított fordulónapjának vitatása okán, valamint átlépéssel és haláleseti kifizetéssel kapcsolatosan is. A hozamelszámolással kapcsolatos jogvitákban a fogyasztók egy része azt sérelmezte, hogy az önkéntes nyugdíjpénztár az egyéni nyugdíjszámlájuk terhére az elmúlt években negatív hozamot számolt el. A kérelmezőket a negatív hozamelszámolás azért is érte többnyire váratlanul, mert abban a téves feltevésben voltak, hogy az általuk választott alacsony kockázatú, klasszikus vagy kiegyensúlyozott portfólió, negatív hozammal nem járhat. A kérelmezők közül többen a 2021. évi negatív hozam láttán 10 éves várakozási idő utáni hozamkifizetési és/vagy egyösszegű nyugdíjszolgáltatási igényt, más esetekben átlépési kérelmet nyújtottak be a nyugdíjpénztárnál, mellyel a kifizetési, illetve elszámolási fordulónapon irányadó árfolyam szerinti veszteséget realizáltak. Ezek a kérelmezők azt feltételezve terjesztették elő igényüket, hogy szolgáltatójuk jogellenes magatartást tanúsított a befektetési tevékenysége végzése során, amivel nekik kárt okozott.

A Testület felhívja a fogyasztók figyelmét arra, hogy az önkéntes nyugdíjpénztári megtakarításukra nincs hozamgarancia. Javasolja a fogyasztóknak, hogy nyugdíjszámlájukat érintő rendelkezés, például kifizetési igény előterjesztése előtt minden esetben tájékozódjanak szolgáltatójuknál egyéni nyugdíjszámlájuk aktuális egyenlegéről, a tervezett tranzakció részletes feltételeiről, körülményeiről és következményeiről.

Magánnyugdíjpénztár

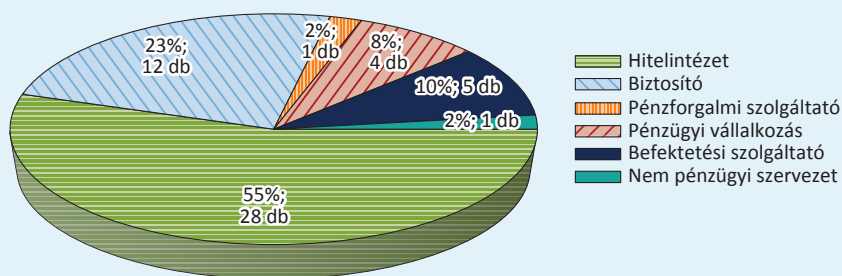
A magánnyugdíjpénztári szolgáltatóval szemben benyújtott kérelemben szintén a hozamelszámolás helyességét vitatta a kérelmező hasonlóan az önkéntes nyugdíjpénztáraknál írtakkal.

V. A határon átnyúló pénzügyi jogviták

A határon átnyúló ügyek száma az összes ügy számához viszonyítva elenyésző, azonban a korábbi évek folyamatosan növekvő tendenciáját követően 2022-ben ugrásszerű növekedés volt tapasztalható. 2022. január 1. napján 6 ügy volt folyamatban, az év során 56 új kérelem érkezett. 51 ügy fejeződött be, 11 ügy volt folyamatban december 31-én.

Az 51 lezárt ügyből 23 esetben magyarországi, 28 esetben külföldi lakóhellyel rendelkező fogyasztó nyújtott be kérelmet, többségében hitelintézetekkel és biztosítókkal szemben.

62. ábra
Szolgáltatók a befejezett határon átnyúló ügyekben



Míg a korábbi években a magyarországi szolgáltatókkal szemben jelentős részben tartósan külföldön munkát vállaló magyar állampolgárok kezdeményeztek eljárást, illetve határon túl élő magyaroktól származott a kérelem, ebben az évben megszorodtak az Európai Unióban élő külföldi állampolgárok által benyújtott kérelmek. A kérelmezett szolgáltatók és az igények jellege nem tért el jelentősen az általános eljárásokban tapasztaltaktól, alapvetően hitel- vagy kölcsönszerződésekkel kapcsolatos ügyletekkel, bankkártya tranzakciókkal, befektetési egységekhez kötött életbiztosításokkal, utazási biztosítással, ingatlanbiztosítással, pénzáttalással, felszámolt tranzakciós díjakkal összefüggő kérelmek érkeztek. Ebben az évben növekedés volt megfigyelhető az online kereskedelmi platformos visszaélésekkel kapcsolatos ügyekben.

A Testület 18 esetben a kérelemre vonatkozóan nem rendelkezett hatáskörrel tekintettel arra, hogy a kérelmező és a kérelmezett pénzügyi szolgáltató között nem volt jogviszony, vagy a kérelmező olyan szolgáltatóval szemben kívánta megindítani az eljárást, amely nem minősül pénzügyi szolgáltatónak. Eljárási akadály 11 ügyben merült fel, melynek során arról kellett tájékoztatni a kérelmezőket, hogy a pénzügyi szolgáltatók nem tettek alávetési nyilatkozatot, ezért nincs lehetőség az érdemi eljárás lefolytatására. A kérelmezők 7 ügyben nem folytattak le a Testület eljárásának kezdeményezése előtt panaszeljárást a pénzügyi szolgáltatóval, ezért a kérelmek elutasításra kerültek. Ezen utóbbi esetekben az érdemi eljárás előfeltételei nem teljesültek, mivel a kérelmezők nem tettek maradéktalanul eleget a hiánypótlási felhívásban foglaltaknak azzal, hogy nem igazolták a panaszeljárás megtörténtét, vagy nem is válaszoltak a Testület hiánypótlási felhívására. A hiánypótlás elmaradása miatt elutasított ügyeknél a kérelmezők minden esetben tájékoztatást kaptak arra vonatkozóan, hogy hiánytalan kérelem benyújtásával a Testület eljárását ismételtelen kezdeményezhetik.

Érdemi határozat hozatalára 15 ügyben került sor, ebből 11 esetben az eljárást megszüntette a Testület. A megszüntetésre került ügyekből 4 esetben lehetetlennek bizonyult az eljárás folytatása, mert további széleskörű bizonyítási eljárás lefolytatására lett volna szükség, amelyre a Testület eljárásában nincs lehetőség. További 5 esetben a kérelmező visszavonta a kérelmét arra tekintettel, hogy a pénzügyi szolgáltató az eljárás során teljesítette a kérelmében foglaltakat, vagy eljáráson kívül a felek megállapodtak a jogvita végleges rendezésében. Két esetben a kérelmező kérelme megalapozatlannak bizonyult, így szintén az eljárás megszüntetésének volt helye.

Az érdemi határozatok közül 4 ügyben kötöttek a felek egyezséget. A kérelmezők két esetben külföldi illetőségűek voltak, akik magyarországi pénzügyi szolgáltatókkal szemben nyújtották be kérelmüket, két esetben magyarországi illetőségűek voltak, akik külföldi illetőségű pénzügyi szolgáltatók ellen nyújtották be kérelmüket. A 4 kérelemből 2 ügyben befektetési egységekhez kötött életbiztosítási szerződéssel, egy ügyben hitelkártyára vonatkozó moratóriummal kapcsolatban, egy ügyben pedig netbanki eléréssel, bankszámla megszüntetéssel kapcsolatban nyújtották be kérelmüket a Testülethez a fogyasztók.

Korábban a külföldi szolgáltatók sok esetben nem vetették alá magukat a Testület eljárásának. Ez a tendencia a 2018-2022. években pozitívan változott, az érintett külföldi pénzügyi szolgáltatók egy része tett alávetési nyilatkozatot, így a Testület ezekben az esetekben is érdemi döntést hozhatott. Az utóbbi években a magyarországi székhelyű pénzügyi szolgáltatók is több alkalommal egyezségi ajánlatot tettek az ilyen eljárások során, így az EGT területén élő magyar állampolgár fogyasztók által kezdeményezett határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogviták esetében is néhány ügy egyezséget jóváhagyó határozattal zárulhatott. 2022-ben két esetben tett magyarországi székhelyű pénzügyi szolgáltató határon átnyúló ügyben egyezségi ajánlatot, melyek mindegyikét elfogadták a kérelmezők, így a felek között egyezség jöhetett létre.

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

Utazási biztosítások esetében a jogviták alapja magyarországi ügyfél által online repülőjegy vagy egyéb utazás lefoglalása során külföldi székhelyű biztosítóval kötött utazási biztosítás volt. A kérelmezők azt sérelmezték, hogy valamely biztosítási esemény megvalósulását követően a biztosító nem, vagy nem akkora összeget fizetett, mint amekkorára a kérelmezők számítottak. Ezen biztosítási események alapja betegség volt, ami miatt vagy meghiúsult az utazás, vagy az utazás alatt következett be baleset vagy betegség, ami miatt a kérelmező külföldi útja során ellátásra szorult. Ezen eljárások során a pénzügyi szolgáltatók a Testület megkeresésére az ügyet felülvizsgálták, és teljesítették eljáráson kívül a kérelmező kérelmében foglaltakat, így a kérelmezők kérelmüket visszavonták.

Újabb típusú ügyekként jelentek meg a **befektetési csalásokkal** kapcsolatos kérelmek. Ezek a csalások hamis online kereskedelmi platformokon keresztül valósultak meg, ahol a kérelmezők EGT állampolgárok voltak, míg a kérelmezett pénzügyi szolgáltató magyarországi illetőségű volt. Valamennyi ügy közös jellemzője, hogy a fogyasztó online kereskedési platformon regisztrált azzal a céllal, hogy üzletet kössön. Az ügyfeleknek nem volt tudomása arról, hogy az online kereskedési platform nem valós, vagyis nincs összekötve valós piacokkal, de motiválta őket, hogy a csalók nagy összegű megtérülést ígértek nekik telefonon vagy online beszélgetésekben. A befektetés érdekében az ügyfelek először kisebb, majd nagyobb összegeket utaltak át önszántukból a platformon megadott bankszámlára. Sokáig gyanútlanok voltak, mert az átutalt összegek látszólag megjelentek az online kereskedési platformon. Általában akkor jöttek rá a csalásra, amikor a platformról szerettek volna pénzt kivonni. Az egyes, csalással érintett tranzakciók néhány ezer EUR-tól több tízezer EUR-ig terjedő összegek voltak. A kérelmezők az online kereskedési platform üzemeltetője ellen rendőrségi feljelentést tettek, a Testület előtt pedig a kedvezményezett számláját vezető bankkal szemben kívántak eljárást indítani. Sokszor felvetették a pénzmosás és a jogosulatlan, engedély nélküli pénzügyi tevékenység gyanúját. Álláspontjuk az volt, hogy a banknak ki kellett volna szűrnie az illegális pénzügyi tevékenységet (feltehetően és nagy valószínűséggel engedély nélküli befektetési tevékenységet) és az EU és a nemzetközi pénzmosás megelőzését szolgáló szabályokat az adott bank nem tartotta be. A kérelmezett bank és a kérelmező között nem volt szerződéses kapcsolat, pénzügyi szolgáltatásra irányuló jogviszony, emiatt a Testület nem folytathatta le az eljárást. Amennyiben érdemben lehetne vizsgálni ezeket az ügyeket, a kérelmezők által teljesített tranzakciók valószínűsíthetően a pénzforgalomról szóló törvény által jóváhagyott fizetési műveletnek minősülnének, hiszen a kérelmezők önszántukból utalták át a kedvezményezett számlára a pénzt, azonban állításuk szerint megtévesztés áldozatai lettek.

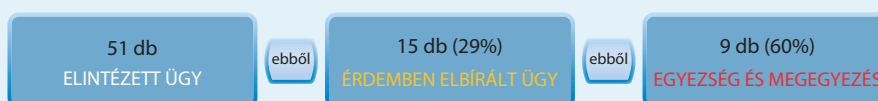
Hitelkártyára vonatkozó, fizetési moratóriummal kapcsolatos ügy is megjelent, melyben a kérelmező azt sérelmezte, hogy a tájékoztatása nélkül moratórium alá vonta őt a pénzügyi szolgáltató a hitelkártya tartozásával kapcsolatban. Telefonon többször kérte, hogy léptessék ki a moratóriumból, sérelmezte, hogy ennek módjáról telefonon nem kapott megfelelő tájékoztatást. Kérte a kárának a megtérítését is arra hivatkozva, hogy a pénzügyi szolgáltató nem megfelelő tájékoztatása miatti többletkamat halmozódott fel. A pénzügyi szolgáltató az eljárás során egyezségi ajánlat keretében felajánlotta a szóban forgó kamatok elengedését és a felek megegyeztek a hitelkártya szerződés megszüntetésében is, így az eljárás egyezség megkötésével zárult.

Egy másik ügyben a külföldön élő örökösök nyújtottak be kérelmet **örökség kiadása** érdekében arra hivatkozva, hogy a pénzügyi szolgáltató nem hajlandó az általuk benyújtott európai öröklési bizonyítvány alapján kiadni az örökséget. Az eljárás során nem állt rendelkezésre olyan dokumentum, amelyből a kérelmező jogelődje (édesapja) és a pénzügyi szolgáltató közötti szerződéses kapcsolatra vonatkozóan bármilyen megállapítást kétséget kizáróan és jogszerűen tehetett volna a Testület.

Egy további ügyben a kérelmező kérte kára megtérítését amiatt, hogy nem tudott telefonon keresztül **átutalási megbízást** indítani és ezért egy zálogház szolgáltatását kellett igénybe vennie, hogy pénzhez jusson. Az eljárás során a kérelmező nem támasztotta alá az előterjesztett kártérítési igényét, a felmerült költségek megalapozottságát és összecszerúságát.

Az Egyesült Királyságban számos olyan pénzügyi szolgáltató (bank, biztosító, befektetési szolgáltató stb.) működik, amelyekkel Magyarországon élő személyek szerződéses kapcsolatban vannak. Számos ott élő fogyasztó is áll ilyen jogviszonyban magyarországi pénzügyi intézménnyel. Az Egyesült Királyság FIN NET tagsága az Európai Unióból történő kiválással megszűnt, az Egyesült Királyságban székhellyel rendelkező pénzügyi szolgáltatóval szemben a magyar fogyasztók kizárólag az Egyesült Királyságban kezdeményezhetnek panaszeljárást és alternatív vitarendezési eljárást. Ugyanez igaz ellenkező esetben, vagyis az ott élő fogyasztók a magyarországi székhelyű pénzügyi szolgáltatókkal szembeni jogvitában csak a magyar Pénzügyi Békéltető Testületnél járhatnak el, ha panaszeljárásuk eredménytelen és alternatív, peren kívüli vitarendezés lehetőségét keresik. A fogyasztók számára tehát megszűnt az a lehetőség, hogy eldöntsék, hogy – választásuk szerint – Magyarországon a Testületnél vagy a UK Financial Ombudsman Service-nél keresnek-e jogorvoslatot. A brexit által teremtett új helyzetre a pénzügyi szolgáltatók különbözőképpen reagáltak. Azok, akik széles ügyfélkörrel rendelkeztek az EU-ban, többféle módját választották ügyfeleik megtartásának. Új vállalat létrehozásával székhelyüket áthelyezték az Unió területére és a fogyasztókat átirányították ezen cégekhez, így az EU-ból kikerülő brit cég keresett egy erre alkalmas uniós tagállamot, amelyben az ottani pénzügyi felügyelet engedélyével, a helyi és EU-s jogszabályok betartásával folytatta az EU-n belüli tevékenységét. Olyan is előfordult, hogy az egyesült királyságbeli szolgáltató a magyar ügyfelek kiszolgálására hazánkban leányvállalatot hozott létre és az ügyfeleket ez a szervezet vette át a brexitet követően. Magyarországon bejegyzett leányvállalatokkal és fióktelepekkel szemben a fogyasztó ugyanúgy kezdeményezhet eljárást a Testület előtt, mint bármely más magyarországi székhelyű szolgáltatóval szemben.

63. ábra
Befejezett határon átnyúló ügyek eredménye



VI. Az Online Vitarendezési Platformon bonyolított ügyek

Az Európai Parlament és a Tanács 2013. május 21-i 524/2013/EU rendelete (a fogyasztói jogviták online rendezéséről) felhatalmazása alapján az Európai Bizottság elindította az európai online vitarendezési platformot (OVR Platform), mely a <https://webgate.ec.europa.eu/odr> címen érhető el. Ez a platform az Európai Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók és az Európai Unióban letelepedett szolgáltatók közötti, online szolgáltatási szerződésekből eredő kötelezettségekkel kapcsolatban felmerülő jogviták, így a pénzügyi fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésére szolgál.

2016-ban azzal a céllal jött létre az OVR Platform, hogy az online vitarendezés – többek között – a pénzügyi szolgáltatások kapcsán felmerülő viták rendezésének egyszerű, hatékony, gyors és ingyenes formája legyen, egy olyan alternatív megoldás a pénzügyi viták bíróságon kívüli rendezésére, melynek előnye, hogy földrajzi távolságtól függetlenül gyorsan és egyszerűen lehetőség nyílik a vitarendezésre. A rendszer célja az volt, hogy leegyszerűsítse és megkönnyítse a felek, illetve a felek és az eljáró fórum közötti kommunikációt, ezáltal felgyorsítsa a vitarendezés menetét, növelje a konfliktuskezelés hatékonyságát. A pénzügyi szektorban a biztosítási terület érintett leginkább az online szerződéskötések vonatkozásában, és ebben a körben lehetett számítani az OVR Platformon keresztül benyújtott kérelmek számának növekedésére. Az elmúlt 7 év tapasztalatai viszont azt mutatták, hogy a kérelmezők jellemzően nem használták az OVR Platform adta lehetőségeket, inkább a tradicionális módokon, postán keresztül, Ügyfélszolgálaton, a kormányhivataloknál vagy a Testület honlapján online nyújtották be kérelmüket.

2022-ben 3 kérelem érkezett az OVR Platformon keresztül, ebből december 31-ig 2 ügy fejeződött be. Az egyik lezárt ügyben olyan szolgáltató volt érintett, amelyre vonatkozóan a Testület nem rendelkezett hatáskörrel, így az erre vonatkozó kérelem érdemi elbírálás nélkül elutasításra került. A másik lezárt ügyben a kérelmező nyolc online személyi kölcsönrel rendelkezett, melyeket végtörleszteni kívánt. A végtörlesztési nyilatkozatok szerinti határidőkben nem érkezett törlesztés a bankhoz, majd később egy idegen banktól pénzügyösszeg került a kérelmező hitelszámlájára, melyet a pénzügyi szolgáltató nem előtörlesztésként, hanem túlfizetésként kezelte. A kérelmező kérelmében kérte a hitelei azonnali zárását és kárának megtérítését. Az eljárás során megállapításra került, hogy a pénzügyi szolgáltató időközben a nyolc szerződésből hatot lezárt, a fennmaradó két szerződés vonatkozásában a hitelek azért nem kerültek lezárásra, mert a nyilvántartott túlfizetés összege nem volt elegendő a számlák megszüntetéséhez. A kérelmező nem támasztotta alá továbbá kártérítési igénye megalapozottságát.

VII. Fogyasztóvédelmi bírságok

Az MNB törvény 108. § (5) bekezdése alapján a pénzügyi szolgáltatókat együttműködési kötelezettség terheli a Testület eljárásában, ennek keretében a Testület felhívására annak kézhezvételét követő 15 napon belül kötelesek válasziratot küldeni a fogyasztói kérelemben foglaltakra. A válasziratnak tartalmaznia kell a szolgáltató nyilatkozatát a fogyasztó igényének jogosságáról, az ügy körülményeiről, a fogyasztói panasz elbírálásának sikertelenségéről, vagy méltányossági eljárás esetén a méltányosság mellőzésének okairól, továbbá a Testület meghozandó döntésének kötelezőként történő elfogadását, vagyis azt, hogy a szolgáltató tesz-e alávetési nyilatkozatot vagy sem. A szolgáltató köteles továbbá a válasziratban foglalt nyilatkozatában megjelölni az állításait alátámasztó tényeket és bizonyítékokat, csatolni azokat az okiratokat vagy azok másolatát, amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozik. A fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (fogyasztói online vitarendezési irányelv) szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével a meghallgatásokon minden szolgáltató egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét köteles biztosítani. A Testület a szolgáltatónak küldött felhívásában figyelmezteti a szolgáltatót, hogy egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítsa a meghallgatáson, továbbá arra is, hogy az ügy érdemére vonatkozó nyilatkozattételének elmaradása esetén a rendelkezésre álló adatok alapján határoz majd. Ebben az értesítésben hivatkozik a Testület a szolgáltatónak az MNB törvényben meghatározott együttműködési kötelezettségére tájékoztatva arról, hogy ez tartalmában mit jelent és figyelmezteti arra is, hogy e kötelezettség megsértése esetén az MNB fogyasztóvédelmi eljárás keretében fogyasztóvédelmi bírságot szab ki.

Az MNB törvény 88. § (4) bekezdés c) pontja értelmében az MNB minden esetben fogyasztóvédelmi bírságot szab ki, ha a 39. §-ban meghatározott törvények hatálya alá tartozó személy vagy szervezet megsérti a 108. § (5) bekezdésében meghatározott együttműködési kötelezettségét és e kötelezettség megsértését alapos okkal nem menti ki. Az MNB törvény 88. § (1) bekezdés a) pontja szerint, ha az MNB megállapítja a fogyasztóvédelmi rendelkezések vagy a fogyasztóvédelmi ellenőrzés során hozott határozatának megsértését, a 75. § (4) bekezdés a), c) és e) -i) pontjában meghatározott szempontok figyelembevételével és az arányosság követelményének szem előtt tartásával a szükséges intézkedések és a jogszabályok betartására, a feltárt hiányosságok megszüntetésére hív fel.

Az MNB törvényben foglalt együttműködési kötelezettségnek négy szolgáltató, azaz egy biztosító és három pénzügyi vállalkozás nem tett eleget, így a 2022. évben összesen 1 000 000 Ft fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki az MNB.

Az érintett szolgáltatók és a bírságösszegek az alábbiak voltak:

64. ábra Fogyasztóvédelmi bírságok		
Pénzügyi szolgáltató	Bírság összege	Határozat kelte
UNIQA Biztosító Zrt.	300 000 Ft	2022. március 18.
Hungarian Real Estate Financing Zrt.	300 000 Ft	2022. december 8.
BÁTOR Pénzügyi Zrt.	100 000 Ft	2022. december 15.
Central Finance Zrt.	300 000 Ft	2022. december 29.

Az MNB Biztosítás- és pénztárfelügyeleti igazgatósága még 2021. november 9. napján kelt levélben értesítette az *UNIQA Biztosító Zrt.*-t (székhelye: 1134 Budapest, Róbert Károly körút 70-74.) a vizsgálat megindításáról, melynek során azt vizsgálta, hogy a biztosító a Testület előtt indult eljárás részeként kitűzött és 2019. április 1. napján tartott meghallgatásról való távolmaradását alapos indokkal kimentette-e, és hogy az eljárásban a felhívásra válasziratot előterjesztett-e.

Az MNB a vizsgálat során megállapította, hogy a biztosító a szabályszerű értesítés ellenére nem jelent meg a Testület előtt a 2019. április 1. napján tartott meghallgatáson, mulasztását alapos okkal – sem az eljárás, sem a vizsgálat során – nem mentette ki, az eljárás során a fogyasztó igényének jogosságáról, az ügy körülményeiről, a fogyasztói panasz elbírálásának

sikertelenségéről, méltányossági eljárás esetén a méltányosság mellőzésének okairól, továbbá a Testület döntésének kötelezőként történő elfogadását (alávetés) illetően nyilatkozatot nem terjesztett elő.

A Testülettel való együttműködés hiánya miatt az MNB 2022. május 20-án célvizsgálatot indított a *Hungarian Real Estate Financing Zrt.* (székhely: 1133 Budapest, Váci út 110.) pénzügyi vállalkozással szemben, melynek során azt vizsgálta, hogy a pénzügyi vállalkozás a Testület előtt indult eljárás részeként kitűzött és 2022. április 21. napján tartott meghallgatásról való távolmaradását alapos indokkal kimentette-e, és hogy az eljárásban a felhívásra válasziratot előterjesztett-e.

A vizsgálat során megállapítást nyert, hogy a szolgáltató eljárás során előadott hivatkozásai a jogsértés kimentésére nem alkalmasak, hiszen a Testület által küldött, meghallgatásról szóló értesítést átvette, ennek ellenére azon nem biztosított képviseletet és határidőben válasziratot sem küldött. A szolgáltatót nem mentesíti a jogszabályi rendelkezésben foglalt együttműködési kötelezettség alól annak ténye, hogy képviselője nem tud a meghallgatáson részt venni, figyelemmel arra is, hogy a megjelenést kizáró körülményről a jogi képviselőnek előzetesen tudomása volt.

A *Bátor Pénzügyi Zrt.*-vel szemben (székhely: 3525 Miskolc, Széchenyi István utca 29. 4. emelet 6.) indított célvizsgálat kezdete is 2022. május 20. volt. Az MNB azt vizsgálta, hogy a pénzügyi vállalkozás a Testület előtt indult eljárás részeként kitűzött, 2022. március 17. napján tartott meghallgatásról való távolmaradását alapos indokkal kimentette-e, illetve az eljárásban válasziratot előterjesztett-e.

A pénzügyi vállalkozás a vizsgálat során elismerte, hogy a kitűzött meghallgatással kapcsolatosan késedelmesen, 2022. március 18. napján küldte meg válasziratát, elismerte továbbá, hogy távolmaradását késedelmesen mentette ki, mert csak 2022. március 18. napján tájékoztatta a Testületet arról, hogy a kérelmezővel szembeni követelését 2022. január 31. napján engedményezte.

A pénzügyi vállalkozás a fentiekben előadottakra kimentési okként nem hivatkozhat tekintettel arra, hogy a kérelmezővel szembeni követelés engedményezése nem mentesíti a szolgáltatót az MNB törvényben rögzített kötelezettségeinek teljesítése alól. Így az MNB a fogyasztóvédelmi bírság kiszabása mellett az együttműködési kötelezettség mindenkor betartására hívta fel a pénzügyi vállalkozást.

A *Central Finance Zrt.*-nél (székhely: 8800 Nagykanizsa, Petőfi utca 1.) szintén 2022. május 20-án indult célvizsgálat és az együttműködési kötelezettség betartásának ellenőrzésére irányult. A lefolytatott célvizsgálattal az MNB azt vizsgálta, hogy a szolgáltató a 2022. március 7. napján tartott meghallgatásról való távolmaradását alapos indokkal kimentette-e, előterjesztett-e válasziratot.

A szolgáltató eljárás során előadott hivatkozásai és érvei az elkövetett jogsértés kimentésére nem voltak alkalmasak. A pénzügyi vállalkozás a Testület által küldött, meghallgatásról szóló értesítést átvette, ennek ellenére a meghallgatáson nem biztosított képviseletet és határidőben válasziratot sem küldött. A pénzügyi vállalkozást a rendszerében felmerült és hivatkozott adminisztrációs hiba nem mentesíti a jogszabályi rendelkezésben foglalt együttműködési kötelezettség alól, így bírság kiszabásának volt helye.

Ábrák jegyzéke

1. ábra: Ügytípusok	12
2. ábra: Különbségek a belföldi és méltányossági ügyek között	13
3. ábra: Új kérelmek száma havi bontásban	35
4. ábra: Új kérelmek ügypólus szerint	35
5. ábra: Új kérelmek benyújtásának módja	36
6. ábra: Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózat által előkészített kérelmek	36
8. ábra: Új kérelmek a kérelmezők lakóhelye szerint	37
7. ábra: Új kérelmek megosztási aránya a kérelmezők lakóhelye szerint régióként	37
9. ábra: A pénzügyi szolgáltatók típusai az új kérelmekben	38
10. ábra: Ügypólusok aránya szolgáltató-típusonként	38
11. ábra: Egyéb pénzügyi szolgáltatók az új kérelmekben	39
12. ábra: A kérelemmel érintett termékek szektoronként	39
13. ábra: A kérelemmel érintett termékek ügypólusonként	40
14. ábra: A befogadási arány az általános ügyekben	40
15. ábra: A befogadási arány ügypólusonként	41
16. ábra: Elutasítási okok az érdemi elbírálásra nem alkalmas ügyeknél ügypólusonként	41
17. ábra: Hiánypótlás után elutasított ügyek	42
18. ábra: Érdemi elbírálás nélkül lezárt ügyek	42
19. ábra: Érdemi elbírálást követően befejezett általános ügyek eredménye	43
20. ábra: Ügypólusok aránya a határozatoknál	43
21. ábra: Érdemben elbírált ügyek eredménye ügypólusonként	44
22. ábra: Peres ügyek alakulása 2014-2022 között	47
23. ábra: Megszüntetési okok a belföldi békéltetési és online (OVR) ügyekben	47
24. ábra: Megszüntetési okok a méltányossági ügyekben	48
25. ábra: Megszüntetési okok a határon átnyúló ügyekben	48
26. ábra: Átlagos ügyintézési idő	49
27. ábra: Pénzpiacot érintő új kérelmek	89
28. ábra: Érdemi elbírálást követően befejezett pénzügyi ügyek ügypólusonként	89
29. ábra: Új hitel- és pénzügyi kölcsönnyújtási ügyek	90
30. ábra: Befejezett jelzáloghitel ügyek eredménye	92
31. ábra: Befejezett személyi kölcsön ügyek eredménye	94
32. ábra: Befejezett gépjárműhitel ügyek eredménye	94
33. ábra: Befejezett folyószámlahitel ügyek eredménye	95
34. ábra: Befejezett áruhitel ügyek eredménye	96
35. ábra: Új betétgyűjtéssel kapcsolatos ügyek	96
36. ábra: Új pénzügyi szolgáltatási ügyek	97
37. ábra: Befejezett lakás-előtakarékossági betét ügyek eredménye	98
38. ábra: Befejezett fizetési számla ügyek eredménye	101
39. ábra: Befejezett betéti (debit) kártya ügyek eredménye	102
40. ábra: Befejezett hitelkártya ügyek eredménye	103
41. ábra: Jóvá nem hagyott fizetési műveletek miatt kezdeményezett fogyasztói jogviták száma (db)	104
42. ábra : Visszaélések elkövetési módja	104
43. ábra: Új méltányossági ügyek a hitel- és pénzügyi kölcsönnyújtást érintő termékeknel	108
44. ábra: Befejezett hitel- és pénzügyi kölcsönnyújtást érintő méltányossági ügyek eredménye	112
45. ábra: Követeléskezelők új ügyei a pénzügyi termékeknel	112
46. ábra: Befejezett, követeléskezelőkkel szemben indított pénzügyi ügyek eredménye	116
47. ábra: Tőkepiacot érintő új kérelmek	116
48. ábra: Érdemi elbírálást követően befejezett tőkepiaci ügyek ügypólusonként	117

49. ábra: Befejezett tőkepiaci szolgáltatással kapcsolatos ügyek eredménye	119
50. ábra: Biztosítási piacot érintő új ügyek	119
51. ábra: Érdemi elbírálást követően befejezett biztosítási ügyek üggyípusonként	120
52. ábra: Nem-életbiztosítási ághoz tartozó új ügyek	121
53. ábra: Befejezett lakásbiztosítási ügyek eredménye	124
54. ábra: Befejezett gépjármű-biztosítási ügyek eredménye	126
55. ábra: Befejezett baleset- és betegségbiztosítási ügyek eredménye	126
56. ábra: Új életbiztosítási ügyek	128
57. ábra: Befejezett hagyományos életbiztosítási ügyek eredménye	129
58. ábra: Befejezett befektetési egységhez között (unit-linked) életbiztosítási ügyek eredménye	130
59. ábra: Befejezett nyugdíjbiztosítási ügyek eredménye	130
60. ábra: Pénztári piacot érintő új kérelmek	131
61. ábra: Érdemi elbírálást követően befejezett pénztári ügyek üggyípusonként	131
62. ábra: Szolgáltatók a befejezett határon átnyúló ügyekben	133
63. ábra: Befejezett határon átnyúló ügyek eredménye	135
64. ábra: Fogyasztóvédelmi bírságok	137

Mellékletek

1. SZÁMÚ MELLÉKLET

A 2022-ben bonyolított eljárásokkal érintett pénzügyi szolgáltatók

	Pénzügyi szolgáltató megnevezése	új ügyek száma (db)
1	OTP Bank Nyrt.	326
2	Erste Bank Hungary Zrt.	211
3	AEGON Magyarország Általános Biztosító Zrt.	185
4	MKB Bank Nyrt.	174
5	Intrum Zrt.	164
6	Generali Biztosító Zrt.	159
7	MKK Magyar Követeléskezelő Zrt.	128
8	OTP Faktoring Zrt.	122
9	Allianz Hungária Biztosító Zrt.	111
10	UNION Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.	95
11	CIB Bank Zrt.	86
12	Raiffeisen Bank Zrt.	86
13	Takarékbank Zrt.	85
14	Groupama Biztosító Zrt.	82
15	K&H Bank Zrt.	76
16	EOS Faktor Magyarország Zrt.	75
17	K&H Biztosító Zrt.	63
18	UniCredit Bank Hungary Zrt.	61
19	Magyar Cetelem Bank Zrt.	44
20	Fundamenta Lakáskassza Zrt.	40
21	UNIQA Biztosító Zrt.	36
22	InHold Pénzügyi Zrt.	30
23	Provident Pénzügyi Zrt.	29
24	KÖBE Közép-európai Kölcsönös Biztosító Egyesület	28
25	GENERTEL Biztosító Zrt.	27
26	Dunacorp Faktorház Zrt.	24
27	Magyar Posta Biztosító Zrt.	24
28	SIGNAL IDUNA Biztosító Zrt.	24
29	Erste Lakástakarék Zrt.	21
30	Cofidis Magyarországi Fióktelepe	20
31	Budapest Bank Zrt.	19
32	Takarék Központi Követeléskezelő Zrt.	18
33	OTP Jelzálogbank Zrt.	15
34	Colonnade Insurance S.A. Magyarországi Fióktelepe	13
35	Erste Befektetési Zrt.	13
36	Magyar Posta Életbiztosító Zrt.	13
37	GRÁNIT Bank Zrt.	12

	Pénzügyi szolgáltató megnevezése	új ügyek száma (db)
38	Merkantil Bank Zrt.	12
39	DEBT-INVEST Pénzügyi Szolgáltató és Befektetési Zártkörű Részvénytársaság	11
40	Reg-Finance Pénzügyi és Szolgáltató Zrt.	11
41	CIG Pannónia Életbiztosító Nyrt.	9
42	MagNet Magyar Közösségi Bank Zrt.	9
43	Momentum Credit Pénzügyi Zrt.	9
44	OTP Lakástakarék Zrt.	9
45	Q13 Pénzügyi Zártkörűen Működő Részvénytársaság	8
46	CESSIO Követeléskezelő Zrt.	7
47	Magyar Biztosítók Szövetsége	7
48	MTB Magyar Takarékszövetkezeti Bank Zrt.	7
49	MetLife Europe d.a.c. Magyarországi Fióktelepe	6
50	MORGAN Hitel és Faktor Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	6
51	NN Biztosító Zrt.	6
52	OTP Lakástakarékpénztár Zrt.	6
53	SIGMA FAKTORING Zrt.	6
54	AEGON Magyarország Önkéntes Nyugdíjpénztár	5
55	Agria Portfólió Pénzügyi Tanácsadó és Szolgáltató Zrt.	5
56	AxFina Hungary Zrt.	5
57	DEFACTORING Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság	5
58	Európai Utazási Biztosító Zrt.	5
59	4Life Direct Kft.	4
60	BNP Paribas Cardif Biztosító Zrt.	4
61	DELTA FAKTOR Pénzügyi Zártkörűen Működő Részvénytársaság	4
62	Europ Assistance Magyarország Befektetési és Tanácsadó Kft.	4
63	Hungarian Real Estate Financing Zrt.	4
64	Inter Partner Assistance S.A.	4
65	KBC Securities Magyarországi Fióktelepe	4
66	MAPFRE ASISTENCIA S.A. Magyarországi Fióktelepe	4
67	Oney Magyarország Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	4
68	Takarék Jelzálogbank Nyrt.	4
69	Allianz Hungária Önkéntes Nyugdíjpénztár	3
70	ARGENTA FAKTOR Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság	3
71	BÁTOR Pénzügyi Zrt.	3
72	Faktor-Ring Pénzügyi és Tanácsadó Zrt.	3
73	Magyar Ügyvédek Kölcsönös Biztosító Egyesülete	3
74	Random Capital Broker Zártkörűen Működő Részvénytársaság	3
75	Revolut Payments UAB	3
76	Sberbank Magyarország Zrt.	3
77	Skandia Lebensversicherung AG	3
78	Wáberer Hungária Biztosító Zrt.	3
79	BÁV Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	2
80	BRT Faktor Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság	2
81	Budapest Országos Önkéntes Kölcsönös Nyugdíjpénztár	2
82	DEFEND Insurance Kft.	2

	Pénzügyi szolgáltató megnevezése	új ügyek száma (db)
83	DHK Hátralékkezelő és Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	2
84	Erinum Capital Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	2
85	FINALP Zártkörűen Működő Részvénytársaság	2
86	FŐNIX Faktor Követeléskezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság	2
87	Legal Rest Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	2
88	Magyar Posta Zrt.	2
89	O2 Financial Services s.r.o	2
90	OTP Önkéntes Kiegészítő Nyugdíjpénztár	2
91	OTP Önkéntes Nyugdíjpénztár	2
92	OVB Vermögensberatung Általános Biztosítási és Pénzügyi Szolgáltató Kft.	2
93	Pannon 2005 Faktor és Hitel Zrt.	2
94	Pannónia Nyugdíjpénztár	2
95	Porsche Finance Zrt.	2
96	PRÉMIUM Önkéntes Egészség- és Önsegélyező Pénztár	2
97	PRIVATE Finance Zrt.	2
98	Sopron Bank Burgenland Zrt.	2
99	Timberland Capital AG	2
100	UniCredit Jelzálogbank Zrt.	2
101	Allianz Elementar Lebensversicherungs-Aktiengesellschaft	1
102	Allianz Global Assistance AWP P&C S.A.	1
103	ALPHA FINANCIAL SERVICES Tanácsadó Kft.	1
104	Aranykor Országos Önkéntes Nyugdíjpénztár	1
105	Aurum Credit Zrt.	1
106	AXA Assistance	1
107	B2Kapital Magyarország Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1
108	Bank of America	1
109	Barion Payment Zrt.	1
110	BNP Paribas Cardif Életbiztosító Zrt.	1
111	Budapest Magánnyugdíjpénztár	1
112	Capital Hitelház Zrt.	1
113	Central Finance Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1
114	Chubb European Group Limited Magyarországi Fióktelepe	1
115	CIB Biztosítási Alkusz Kft.	1
116	CIB Lízing Zrt.	1
117	COCOMP Pénzügyi és Informatikai Tanácsadó Kft.	1
118	Collinson Insurance Europe Ltd	1
119	Credit Over Követeléskezelő Zrt.	1
120	CREDITIÁL Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	1
121	deVere EU Zrt.	1
122	Dorking Kft.	1
123	Edenred Magyarország Korlátolt Felelősségű Társaság	1
124	Egy Kontinens Kft.	1
125	Element Investments Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1
126	Életút Egészség- és Önsegélyező Pénztár	1
127	Europe Assistance S.A. Irish Branch	1

	Pénzügyi szolgáltató megnevezése	új ügyek száma (db)
128	Fakthorn Pénzügyi Zrt.	1
129	FORS Faktor Zártkörűen Működő Rt.	1
130	Garantiqa Hitelgarancia Zrt.	1
131	GEMINI Pénzügyi Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1
132	Generali Önkéntes Nyugdíjpénztár	1
133	GRAWE Életbiztosító Zrt.	1
134	HKB FAKTOR Zrt.	1
135	Inter Partner Assistance Polska S.A.	1
136	Interactive Brokers Central Europe Zrt.	1
137	Interactive Brokers Ireland Limited	1
138	INTER-FAKTOR Pénzügyi Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1
139	IZYS Egészség- és Önszegélyező Pénztár	1
140	Lloyds Bank PLC	1
141	Magyar Faktorház Zrt.	1
142	Magyar Gazdák Kölcsönös Biztosító Egyesülete	1
143	Medicover Försakrings AB (publ) Magyarországi Fióktelepe	1
144	MetLife Biztosító Zrt.	1
145	MFB Magyar Fejlesztési Bank Zrt.	1
146	NARTEX Pénzügyi Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1
147	NOVIS Poistovna a.s.	1
148	OTP Mobil Szolgáltató Kft.	1
149	Overdraft Hungary Kereskedelmi és Szolgáltató Zártkörűen Működő Rt.	1
150	Porsche Lizing és Szolgáltató Kft.	1
151	Prémium Önkéntes Egészségpénztár	1
152	QUAESTOR Értékpapírkereskedelmi és Befektetési Zrt.	1
153	Sberbank Magyarország Zrt. "v.a."	1
154	sPRINTER LÍZING Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1
155	TAKARÉKFAKTOR Zrt.	1
156	Timberland Capital Management GmbH	1
157	TKK TakaréK Követelésbehajtó Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1
158	Toyota Pénzügyi Zrt.	1
159	UniCredit Leasing Hungary Zrt.	1
160	Vasutas és Közlekedési Dolgozók Önkéntes Nyugdíjpénztára	1
161	VIN-FAKTOR Vállalkozási és Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Rt	1
162	Vivid Money GmbH	1
163	Volksbank Süd-Oststeiermark reg. Gen.m.b.H.	1
164	Wise Europe SA	1
	Pénzügyi szolgáltatók összesen	3 071
	Nem pénzügyi szolgáltató - PSFN Kft.	5
	Nem pénzügyi szolgáltató - PSFN Kft. nélkül	34
	Pénzügyi szolgáltató nem beazonosítható	15
	Új ügyek összesen	3 125

2. SZÁMÚ MELLÉKLET

A Magyar Nemzeti Bank partnereiként működő Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózat elérhetősége			
TANÁCSADÓ IRODA	ÜGYFÉLFOGADÁSI IDŐ	TELEFONSZÁM/E-MAIL CÍM	ÜGYFÉLSZOLGÁLAT CÍME
Békéscsaba Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: 8:00-14:00 Kedd: 10:00-16:00 Csütörtök: 10:30-16:30	70/243-2840 bekescsaba@penzugyifogyaszto.hu	5600 Békéscsaba, Árpád sor 2/6. fsz. (A Munkaügyi Központ ügyféltérében)
Debrecen Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: 9:00-15:00 Szerda: 10:30-16:30 Csütörtök: 9:00-15:00	30/741-2373 debrecen@penzugyifogyaszto.hu	4024 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15. II. em., 203-as iroda
Eger Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: 9:00-15:00 Szerda: 9:00-15:00 Péntek: 9:00-15:00	70/607-2191 eger@penzugyitanacsadoiroda.hu	3300 Eger, Hadnagy utca 6.II.em.34.
Győr Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: 8:00-14:00 Szerda: 8:00-14:00 Csütörtök: 11:00-17:00	30/923-4942 gyor@penzugyifogyaszto.hu	9021 Győr, Szent István út 10/a II. em. 208-as iroda
Kaposvár Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfőtől Péntekig 8:00-16:00	30/812-4149 pntikaposvar@gmail.com	7400 Kaposvár, Ady Endre u. 3. fsz.
Kecskemét Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: 11:30-17:30 Szerda: 8:30-14:30 Péntek: 8:30-14:30	30/958-8210 fogyasztovedelem.merkating@gmail.com	6000 Kecskemét, Csányi János krt. 14. 1. em. 123.
Miskolc Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: 8:00-14:00 Szerda: 10:00-16:00 Csütörtök: 8:00-14:00	30/487-3609 miskolc@penzugyifogyaszto.hu	3530 Miskolc, Szemere Bertalan u. 2. I. em. 10.
Nyíregyháza Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: 8:00-14:00 Szerda: 8:00-14:00 Csütörtök: 8:00-14:00	30/650-1029 nyiregyhaza@penzugyifogyaszto.hu	4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2. II. emelet
Pécs Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: 8:00-14:00 Szerda: 8:00-14:00 Csütörtök: 11:00-17:00	70/243-3356 pecs@penzugyifogyaszto.hu	7623 Pécs, Rákóczi út 24-26., I. em. 221-es iroda
Salgótarján Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Kedd: 9:00-15:00 Szerda: 9:00-15:00 Csütörtök: 9:00-15:00	32/780-845 salgotarjan@penzugyitanacsadoiroda.hu	3100 Salgótarján, Főtér 1. II. em. 4. (SZMT székház)
Szeged Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: 9:00-15:00 Kedd: 8:00-14:00 Csütörtök: 10:00-16:00	30/958-8210 fogyasztovedelem.gte@gmail.com	6721 Szeged, Madách utca 24/b.
Székesfehérvár Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: 9:00-15:00 Szerda: 11:00-17:00 Csütörtök: 9:00-15:00	20/402-9669 fogyasztovedelem.merkating@gmail.com	8000 Székesfehérvár, Móricz Zsigmond u. 18. I. em. 202.
Szekszárd Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Kedd: 9:00-15:00 Szerda: 8:00-14:00 Csütörtök: 9:00-15:00	30/274-0828 pti@maltai.hu	7100 Szekszárd, Augusz Imre utca 9. II. emelet 214. iroda
Szolnok Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: 9:00-15:00 Szerda: 9:00-15:00 Csütörtök: 9:00-15:00	70/607-2186 szolnok@penzugyitanacsadoiroda.hu	5000 Szolnok, Szapáry utca 19. fsz.8.
Szombathely Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: 12:00-18:00 Kedd: 10:00-16:00 Szerda: 8:00-14:00	94/512-345, 30/478-5452 szombathely@penzugyitanacsadoiroda.hu	9700 Szombathely, Géfin Gyula utca 22.
Tatabánya Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: 8:30-16:30 Kedd: 8:00-16:00 Csütörtök: 10:00-16:00	20/506-0106 tatabanya@cpcontact.hu	2800 Tatabánya, Fő tér 8.
Veszprém Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Kedd: 9:00-15:00 Szerda: 9:00-15:00 Csütörtök: 9:00-15:00	70/502-7967 pti@maltai.hu	8200 Veszprém, Óváros tér 10. I. emelet
Zalaegerszeg Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: 8:00-14:00 Szerda: 11:00-17:00 Péntek: 8:00-14:00	30/699-0056 zalaegerszeg@penzugyifogyaszto.hu	8900 Zalaegerszeg, Tompai M. u. 1-3. I. em. 19.

3. SZÁMÚ MELLÉKLET

A Pénzügyi Békéltető Testület Működési Rendje

1. MŰKÖDÉSI ELVEK

A Pénzügyi Békéltető Testület (a továbbiakban: PBT vagy Testület) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvényben (MNB törvény) rögzített szabályok alapján az 98/257/EK Bizottsági Ajánlásnak megfelelő működési elvek szerint végzi az MNB törvény szerint ráruházott feladatokat. Az Ajánlás hét alapelvet rögzít, ezek a PBT működésének elvei is egyben, melyek konkrét jogszabályi rendelkezések formájában az MNB törvényben jelennek meg:

1. Függetlenség
2. Átláthatóság
3. Kontradiktórius eljárás
4. Hatékonyság
5. Jogszerűség
6. Szabadság
7. Képviselet lehetősége

1. Függetlenség

A PBT, mint Testület a Magyar Nemzeti Bank szervezeti keretein belül működő, de szakmailag független, nem utasítható szervezet, mely függetlenség nemcsak magára a Testületre, hanem annak elnökére és tagjaira is vonatkozik. A Testület elnöke 6 évre kinevezett vezető, akinek megbízatása csak az MNB törvényben foglalt esetekben szűnhet meg. - MNB törvény 96. § (2), 97. § (2), 100. § (1), (2), (4) és 101. § (4)

2. Átláthatóság

A PBT a végzett tevékenységéről és működésének szabályairól folyamatosan tájékoztatást ad a honlapján (www.mnb.hu/bekeltetes), éves jelentéseiben, továbbá kérésre. – MNB törvény 99. §, 115. § és 129-130. §

3. Kontradiktórius eljárás

A PBT eljárásában biztosított az, hogy a felek a meghallgatások alkalmával személyesen megjelenjenek és álláspontjaikat szóban és írásban is kifejezzék. A kérelmekkel érintett pénzügyi szolgáltatók együttműködésre kötelezettek. – MNB törvény 108. §

4. Hatékonyság

A PBT eljárása gyors, az előtte folyó eljárásokban a hiánytalan kérelem beérkezésétől számított 75 napon belüli időpontra az eljáró tanács meghallgatást tűz és az eljárást 90 napon belül be is kell fejeznie. Ezt a határidőt a PBT elnöke ügyenként egy alkalommal, saját hatáskörben meghozott döntése alapján maximum 30 nappal hosszabbíthatja meg. Az eljárásért sem a kérelmezőnek, sem a pénzügyi szolgáltatónak fizetnie nem kell, a PBT eljárása díjmentes, de a felmerült költségeket (ha ilyen van) a felek maguk viselik. – MNB törvény 106. § (3) és 112. § (5)

5. Jogszerűség

A PBT minden tagja jogi egyetemi diplomával és jogi szakvizsgával és/vagy közgazdasági egyetemi diplomával rendelkező, valamint a pénzügyi szektor valamely területén és/vagy bíróságon gyakorlatot szerzett és tapasztalt munkatárs, és a Magyar Nemzeti Bank alkalmazottja. Munkáját mindenki a vonatkozó jogszabályok ismeretében és felhasználásával, szakszerűen végzi. Az általuk vitt konkrét ügyekben függetlenek és pártatlanok. – MNB törvény 97.§ (1), (3) és 98. § (4)-(7)

6. Szabadság

A PBT által meghozott döntések nem érintik a fogyasztónak azt a jogát, hogy bírósághoz forduljon. A PBT ajánlásaival és kötelezést tartalmazó határozataival szemben a törvény biztosítja a jogorvoslat lehetőségét. – MNB törvény 116-117. §, 121-122. §

7. Képviselési lehetősége

A PBT előtti eljárásban a személyes eljárás vagy a meghatalmazott általi eljárás is lehetséges. A felek bármelyike választása szerint meghatalmazott útján is eljárhat. Meghatalmazott bármely természetes vagy jogi személy, továbbá jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet is lehet. A kérelmező a PBT eljárásban a meghallgatáson akkor is személyesen vehet részt, ha magát meghatalmazottal kívánja képviseltetni. – MNB törvény 110. §

2. A SZERVEZET

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

Az osztályvezetők feladatai:

- kijelölik a konkrét ügyekben eljáró tanács tagjait és az eljáró tanács elnökét;
- nyomon követik az eljáró tanácsok által vitt ügyeket és betartatják a határidőket;
- összeállítják a meghallgatási jegyzéket, meghatározzák a meghallgatások időpontját és helyét, mindezt egymás között egyeztetik;
- gondoskodnak arról, hogy a meghallgatásokon az eljáró tanács teljes létszámban jelen legyen, és szükség esetén a helyettesítés megoldható legyen, ha ez nem lehetséges, jelzik a hivatalvezetőnek a helyettesítési igényüket és a működésükhöz szükséges más egyéb feltételeket
- gondoskodnak a munkateher arányos elosztásáról;
- ismertetik a tanácsok tagjaival a vezetői értekezleteken elhangzott információkat
- javaslatot tesznek a tagok szabadságolásának rendjére;
- beszámolnak a PBT elnökének az osztály működése során szerzett tapasztalatokról;
- elkészítik az osztály szakmai munkájáról szóló összegzést, feldolgozzák az ügyek tapasztalatait, jogalkotásra és/vagy jogszabály-módosításra vonatkozó javaslatot tesznek;
- bírság kiszabását kezdeményezik annak jogszabályi feltételei fennállta esetén.

3. A hivatalt hivatalvezető vezeti, a hivatal munkatársai a szakértők, jogi előadó(k), a Testület sajtószerkesztője, az asszisztensek és a gyakornok(ok).

A hivatalvezető feladatai:

- ellátja az elnök helyettesítésével kapcsolatos feladatokat;
- vezeti a hivatalt, gondoskodik az adminisztratív feladatok időben történő ellátásáról, a szabadságok kiadásáról, a helyettesítések megszervezéséről;
- kiszignálja az ügyeket az osztályokra, lehetőség szerint gondoskodik az ügyteher egyenlő elosztásáról;
- működteti az ügynyilvántartó rendszert, vezeti az irattározást, gondoskodik a PBT honlapjának aktualizálásáról;
- gondoskodik az éves jelentések statisztikai részének összeállításáról;
- az egységes joggyakorlat kialakítása érdekében összehangolja az eljáró tanácsok által alkalmazott gyakorlatot;
- gondoskodik iratminták meglétéről és naprakész állapotban tartásáról;
- peres eljárásokkal összefüggésben kapcsolatot tart a Hatósági Perképviselési Főosztállyal, gondoskodik a peres nyilvántartás vezetéséről és az adatszolgáltatásról;

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

3. HATÁSKÖR, ILLETÉKESSÉG

1. A PBT hatáskörébe tartozik a Magyar Nemzeti Bank által felügyelt pénzügyi szolgáltatók és a fogyasztók között az egyes pénzügyi szolgáltatások igénybevétele érdekében létrejött jogviszonyokkal kapcsolatos vitás ügy (a pénzügyi fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése. A PBT eljáró tanácsai megkísérik a felek közötti egyezség létrehozatalát és a létrejött egyezséget határozattal jóváhagyják. Egyezség hiányában ajánlást vagy kötelezést tartalmazó határozatot hozhatnak vagy az eljárást megszüntetik.
2. A PBT a hozzá beérkező méltányossági kérelmekkel is foglalkozik. Az ilyen kérelmek esetében egyezség létrehozatala érdekében közvetít a pénzügyi szolgáltató és a kérelmező között. Egyezség hiányában az ügyet megszüntető határozattal lezárja.
3. Online pénzügyi fogyasztói jogvitákkal kapcsolatos kérelmeket a fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló európai parlamenti és tanácsi rendeletben (továbbiakban: OVR rendelet) meghatározott online vitarendezési platformon keresztül is benyújthatja a fogyasztó, a PBT ebben az esetben az OVR rendelet, valamint jelen Működési Rend 13. fejezetében foglaltak szerint jár el. Az OVR rendelet szövegét a Működési Rend 5. számú melléklete tartalmazza.
4. A PBT a kérelmező követeléskezelőkkel szembeni kérelmeivel kapcsolatos eljárást – az egyéb jogszabályi feltételek fennállta esetén – akkor indítja meg, ha egyértelműen az állapítható meg, hogy a megvásárolt követelés az MNB által felügyelt pénzügyi szolgáltató és a fogyasztó között pénzügyi szolgáltatás nyújtása érdekében létrejött jogviszonyból ered. Egyéb esetben megállapítja hatáskörének hiányát és a kérelmező egyidejű értesítése mellett az ügyet a lakóhelye szerint illetékes békéltető testületnek küldi meg.
5. A beérkezett kérelmeket hatáskör szempontjából a Hivatal is vizsgálhatja. Amennyiben a Testület hatáskörének hiánya a kérelem tartalma alapján hiánypótlás nélkül megállapítható, a kérelmet hatáskör hiányában elutasítja. Az elutasító határozatot a Testület elnöke vagy a hivatalvezető írja alá. Amennyiben a hivatalvezető az ügyet az osztályra szignálja, az osztályvezető által kijelölt tanács dönt a hatáskör kérdésében. A hatáskör vizsgálata eredményeképpen vagy érdemi eljárás indul vagy a kérelmet az eljáró tanács hatáskör hiányában elutasítja és a kérelmező egyidejű értesítésével – amennyiben ez megállapítható – a hatáskörrel rendelkező szervezetnek megküldi.
6. A Testület az ország egész területén illetékességgel rendelkezik.

4. AZ ELJÁRÓ TANÁCSOK

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

3. A jegyzőkönyvvezető tanács tag gondoskodik arról, hogy a meghallgatáson a meghallgatás megtartásához szükséges iratminták rendelkezésre álljanak, továbbá az ajánlást és kötelezést tartalmazó határozatok kivételével írásba foglalja a tanács határozatait, a jegyzőkönyvet a felek által egyeztetetten véglegesíti, gondoskodik aláírásukról és a felek számára a meghallgatáson kézbesíti, távollévő fél számára gondoskodik annak kézbesítéséről.
4. Az ügy előadójaként kijelölt tanács tag:
- hatáskörvizsgálatot követően gondoskodik arról, hogy – hiánypótlás eredményeképpen vagy anélkül – a kérelem érdemben tárgyalható legyen;
 - hatáskör hiányában a kérelmet haladéktalanul megküldi – a kérelmező egyidejű értesítése mellett – a hatáskörrel rendelkező szervezetnek (áttétel) és/vagy kérelmet elutasító határozatot hoz;
 - vizsgálja az alávetés meglétét, gondoskodik a szükséges iratok rendelkezésre állásáról;
 - elkészíti a szükséges értesítéseket, gondoskodik azok szabályszerűségéről;
 - értesítésben kitér a meghallgatás időpontjára, annak helyéről, a tanács összetételéről, a meghallgatás mellőzésének kezdeményezéséről a feleket a kérelem másolatának egyidejű megküldésével értesíti, az értesítést bármely tanács tag aláírhatja;
 - az értesítésben felszólítja a pénzügyi szolgáltatót a válasziratban történő nyilatkozattételre, figyelmezteti ennek elmaradása jogkövetkezményeire, felhívja a pénzügyi szolgáltatót, hogy a meghallgatáson egyezség létrehozatalára jogosult vagy erre felhatalmazott személy részvételét biztosítsa;
 - válaszirat megküldésére nyitva álló határidő eredménytelen eltelte esetén felszólítja a pénzügyi szolgáltatót együttműködési kötelezettségének teljesítésére;
 - haladéktalanul megküldi a kérelmezőnek a pénzügyi szolgáltató válasziratának másolatát, amennyiben ez nem lehetséges, azt részére a meghallgatáson átadja és azt ismerteti;
 - a határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogvita esetén továbbítja a fogyasztónak a FIN-Net-ben használt formanyomtatványon rögzített kérelmet az eljárásra hatáskörrel és illetékességgel rendelkező, a FIN-Net-ben részt vevő más EGT állambeli alternatív vitarendezési fórumhoz;
 - a meghallgatáson képviseli a tanács többi tagjával előzetesen egyeztetett szakmai álláspontot;
 - egyezség létrehozatalát kísérel meg, ennek eredménytelensége esetén – amennyiben azt a tanács indokoltnak ítéli – elkészíti az ajánlást vagy kötelezést tartalmazó határozatot és gondoskodik az iratok kézbesítéséről;
 - a PBT ügynyilvántartó rendszerében az ügyre vonatkozó adatokat, információkat bevezeti, azokat naprakészen tartja.
5. Az eljáró tanács elnöke:
- gondoskodik a meghallgatások jogszerű lefolytatásának rendjéről, törekedve a lehető legrövidebb időtartamra és a lehető leghatékonyabb működésre;
 - felelős a tanács pecsétjének használatáért;
 - jelzi az osztályvezetőknek, ha a meghallgatást a pénzügyi szolgáltató elmulasztja;
 - továbbítja a kizárás iránti kérelmet a PBT elnökének, amennyiben a kérelem elkésett, jelzi ennek tényét, amennyiben a PBT elnöke helyt adott a kizárási kérelemnek, az eljáró tanács elnöke írásban értesíti a feleket az új tanács tag kijelöléséről. Megnyitja a meghallgatást, megállapítja a megjelent személyek személyazonosságát, meggyőződik a képviseleti jog megfelelő igazolásáról, gondoskodik a szükséges adatok jegyzőkönyvbe rögzítéséről, a képviseleti jogot igazoló okiratnak az iratokhoz csatolásáról;
 - figyelmezteti a megjelenteket, hogy a tárgyalás rendjét zavaró készülék a meghallgatáson nem használható, a meghallgatáson hang és kép rögzítése nem lehetséges, gondoskodik a meghallgatás rendjének fenntartásáról, súlyos rendzavarás esetén azonnal értesíti a biztonsági munkatársakat, szükség esetén a rendőrséget;
 - tájékoztatja a feleket eljárási jogaikról;
 - vezeti a meghallgatást, megszabja a meghallgatáson teljesítendő cselekményeknek sorrendjét;
 - egyezségkötés hiányában nyilatkoztatja a megjelenteket a kérelemben és a válasziratban foglaltak fenntartásáról, kiegészítéséről, felhívja a kérelmező figyelmét a kérelem módosításainak, kiegészítésének korlátaira;
 - dönt a jegyzőkönyv kiegészítésére irányuló kérelem tárgyában;
 - a feltételek teljesülése esetén befejezettnek nyilvánítja a meghallgatást;
 - ismételten megnyitja a meghallgatást, ha a meghallgatás befejezését követően fontos körülmény, kérdés tisztázása végett nyilatkozatok beszerzése célszerűnek látszik;
 - kihirdeti az eljáró tanács döntését.

5. AZ EGYEDÜL ELJÁRÓ TESTÜLETI TAG

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

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

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

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

6. ÖSSZEFÉRHETETLENSÉG, ELFOGULTSÁG ÉS KIZÁRÁS

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

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

7. A KÉRELMEK ELŐTERJESZTÉSE, VIZSGÁLATA ÉS A VÁLASZIRAT

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

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

A Testület a kérelmező részére az általa választott kommunikációs úton kézbesíti az iratokat, így postai úton kezdeményezett eljárásban postai kézbesítés útján és annak szabályai szerint, Ügyfélkapun vagy a PBT Online ügyintézés alkalmazáson keresztül benyújtott kérelemmel indult eljárásban az Ügyfélkapun a kérelmező tárhelyére. Amennyiben a kérelmező az eljárás során a kapcsolattartás módját meg kívánja változtatni, igényét Ügyfélkapun vagy a PBT Online ügyintézés alkalmazáson keresztül, az 1. sz. melléklet c) szerinti 200. formanyomtatvány használata által jelezheti, más módon érkező kérelme nem lesz teljesíthető. A Testület e-mailben csak a kérelmező által előterjesztett, a kérelem visszavonására vonatkozó nyilatkozatot és a kérelmező azon nyilatkozatát fogadja, mely által hozzájárul az eljárás írásban történő további lefolytatásához vagy ehhez nem járul hozzá és tudomásul veszi az eljárás szünetelését.

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

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

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

2. Az ügyben eljáró tanács az eljárás megindulásától számított 8 napon belül megvizsgálja a kérelmet annak megítélése érdekében, hogy az a Testület hatáskörébe tartozik-e. Nincs hatáskör a kérelem elbírálására, ha
- a kérelmet benyújtó nem minősül fogyasztónak,
 - a kérelmet nem pénzügyi szolgáltatóval szemben nyújtották be,
 - a kérelmet követeléskezelővel szemben nyújtották be, de a követelés alapjául szolgáló jogviszony nem pénzügyi szolgáltatásra irányult,
 - a kérelem tárgya nem pénzügyi fogyasztói jogvita.

Hiánypótlásra kell a kérelmezőnek a kérelmet visszaküldeni, ha a kérelem alapján kétséget kizáróan nem állapítható meg, hogy annak elbírálására a Testületnek van-e hatásköre. A hiánypótlás megtörténtét követően dönthető el, hogy a tanács az ügyet érdemben tárgyalja, vagy hatáskör hiánya miatt áttételnek vagy a kérelem elutasításának van-e helye.

3. Az eljáró tanács meghallgatás tűzése nélkül elutasítja a kérelmet, ha
- a kérelem benyújtását nem előzte meg a kérelmező kezdeményezésére panaszának kivizsgálása vagy a kérelmező korábban nem élt eredménytelen méltányossági kérelemmel az érintett szolgáltatónál,
 - a panasz elutasítására nem került sor,
 - a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt per van folyamatban vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak, továbbá, ha korábban a Testület előtt eljárást indítottak és az döntéssel befejeződött, kivéve, ha ezen korábbi eljárásban a kérelmet a hiánypótlás nem vagy nem megfelelő teljesítése miatt utasították el, vagy a kérelmező a kérelmét visszavonta, vagy a felek közösen kérték az eljárás megszüntetését,
 - az ügyben olyan büntetőeljárás van folyamatban, amelyben a fogyasztó polgári jogi igényének érvényesítését is kéri, vagy a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt fizetési meghagyás kibocsátására került sor, vagy a felek közvetítői eljárást indítottak,
 - a hiánypótlásra adott határidő eredménytelenül telt el,
 - a kérelem a hiánypótlást követően sem bírálható el,
 - a jogvita komolytalan jellegű, azaz a kérelmező olyan tartalmú nyilatkozatot tesz vagy magatartást tanúsít, amely nyilvánvalóan nem a jogvita érdemi rendezésére irányul, és egyértelműen alkalmatlan az eljárás megindítására,
 - a jogvita zaklató jellegű, azaz a beadvány hangvétele, a fél nyilatkozata, magatartása jó erkölcsbe ütköző, durva, személyeskedő,
 - a Testület nem rendelkezik hatáskörrel a vita (kérelem) elbírálására.

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

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

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

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

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

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

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

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

A méltányossági kérelemnek tartalmaznia kell

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

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

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

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

9. A MEGHALLGATÁS

1. Az eljáró tanácsok meghallgatásait a Magyar Nemzeti Bank 1133 Budapest, Váci utca 76. (Capital Square) épület földszintjén található tárgyaló helyiségeiben tartják. Meghallgatások minden munkanapon vannak, ezek időpontját és pontos helyét egymás között elosztva az osztályvezetők határozzák meg. A meghallgatást az eljáró tanács elnöke vezeti, aki megszabja azoknak a cselekményeknek a sorrendjét, amelyek a meghallgatáson következnek. A félhez az eljáró tanács tagjain kívül az ellenérdekű fél és annak képviselője is intézhet kérdéseket.
2. Az eljáró tanács elnöke a meghallgatás során bármikor figyelmeztetheti a feleket, ha nem a vitás üggyel összefüggő kérdésfeltevésre vagy tényelődásra kerül sor. Az ilyen tények, adatok figyelembevételét az eljáró tanács mellőzi.
3. A meghallgatás nem nyilvános, kivéve, ha a meghallgatás nyilvánosságához mindkét fél hozzájárul. Ebben az esetben a meghallgatáson – korlátozott létszámban – hallgatóság részt vehet. A maximum hallgatói létszámot az eljáró tanács elnöke állapíthatja meg.
4. A meghallgatás megnyitásakor az eljáró tanács elnöke – a személyazonosság igazolására alkalmas okirat megtekintésével – megállapítja a megjelent személyek személyazonosságát, valamint meggyőződik a képviseleti jog megfelelő igazolásáról. A személyi adatokat a jegyzőkönyvben az eljáró tanács a meghallgatás elején rögzíti, a személyi okmányokat haladéktalanul visszaadja, a képviseleti jogot igazoló okiratot a jegyzőkönyvhöz csatolja, továbbá mindezeket a jegyzőkönyvben is rögzíti. Ha valamelyik fél a meghallgatáson nem jelent meg, a fél értesítésére vonatkozó tértivevény alapján meg kell állapítani, hogy értesítése szabályszerűen megtörtént-e. Ha igen, a meghallgatást a fél részéről elmulasztottnak kell tekinteni. Ha a meghallgatáson bármelyik fél szabályszerű értesítés ellenére nem jelenik meg vagy nem terjeszti elő bizonyítékait, az eljáró tanács lefolytatja az eljárást és a rendelkezésre álló iratok és adatok alapján dönt.
5. Ha a kérelmező képviselőt hatalmaz meg, a meghatalmazást teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba kell foglalni. Ha a kérelmező és képviselője együtt jelennek meg a meghallgatáson, a meghatalmazás a meghallgatás jegyzőkönyvébe is rögzíthető. Ha a fél nevében megjelent meghatalmazott vagy törvényes képviselő a képviseleti jogát nem igazolja, a fél képviseletét a meghallgatáson nem láthatja el.
6. A megjelent személyek személyazonosságáról, valamint a képviseleti jog igazolásáról való meggyőződés után az eljáró tanács elnöke a meghallgatást megnyitja és figyelmezteti a megjelenteket arra, hogy a meghallgatás rendjét zavaró készülék, így különösen mobiltelefon nem használható. Az eljáró tanács elnöke a feleket tájékoztatja
 - a) eljárási jogaikról,
 - b) a kérelem kiegészítésének szabályairól,
 - c) az egyezség, a kötelezést tartalmazó határozat, valamint az ajánlás jogi természetéről, arról, hogy az egyezség és a kötelezést tartalmazó határozat önként történő teljesítésének elmaradása esetén a kérelmező kérelmére bírósági végrehajtásnak van helye,
 - d) a szolgáltató által tett általános vagy az adott ügyre vonatkozó eseti alávetésről és ennek jogkövetkezményeiről,
 - e) a jogszabályi alávetésről és ha ez az adott ügyben alkalmazandó, ennek jogkövetkezményeiről,
 - f) arról, hogy az eljárás nem érinti az igények bírósági úton való érvényesíthetőségét.
7. Az összecszerűen nem meghatározható, valamint cselekmény megtételére vagy attól való tartózkodásra irányuló igényeket az eljáró tanács nulla forintra szólóként értékeli.

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

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

8. Az eljáró tanács egyezséget kísérel meg létrehozni a felek között. Felhívja a felek figyelmét arra, hogy a közöttük fennálló jogvita leggyorsabb és legegyszerűbb rendezési módja az egyezségkötés, így, ha álláspontjaik közelítésével mindkét fél számára elfogadható és jogszabályba nem ütköző módon rendezik a közöttük felmerült jogvitát, azt a tanács határozatával jóváhagyja. Ha a felek között egyezségkötésre kerül sor, az egyezséget az eljáró tanács jóváhagyja és a jelenlévő felek részére kihirdetést követően írásban, a jegyzőkönyvbe foglaltan vagy külön okiratban átadja és a meghallgatást befejezettnek nyilvánítja. Ha a jelen nem lévő fél írásban benyújtott egyezségi ajánlatát a másik fél elfogadja, az egyezséget tartalmazó határozatot a távolmaradó fél részére az eljáró tanács kézbesíti. Ha egyezségkötésre meghallgatáson kívül kerül sor, az eljáró tanács az egyezséget az annak létrejöttéhez szükséges utolsó jognyilatkozat beérkezésétől számított 15 napon belül jóváhagyja és határozatát kézbesíti.
9. Ha egyezség megkötésére nem kerül sor, az eljáró tanács elnöke nyilatkoztatja a megjelenteket arról, hogy a kérelemben vagy a válasziratban foglaltakat továbbra is fenntartják-e, azt szóban kívánják-e kiegészíteni. A kérelmező figyelmét felhívja a kérelem módosításának, kiegészítésének korlátaira. A tanácsnak elsőként a fogyasztót kell nyilatkoztatnia, ezt követően a pénzügyi szolgáltató képviselője adhatja elő a nyilatkozata alapjául szolgáló tényeket és bizonyítékokat, írásban tett nyilatkozatának kiegészítését kérheti. A nyilatkozatokat és kiegészítéseket követően az eljáró tanács tagjai az ügygel kapcsolatban bármilyen további körülményre, tényre, adatra vonatkozó tájékoztatást kérhetnek a felektől. Az előadott tényeket, adatokat szükség esetén igazolni kell. Ha a meghallgatás bármelyik szakaszában felmerül az egyezségkötés lehetősége, az eljáró tanács elnöke kezdeményezi az egyezség megkötését. Ha ehhez a meghallgatáson jelen nem lévő személy hozzájárulása szükséges (így különösen képviselőlet esetén), az eljáró tanács elnöke rövid szünetet rendelhet el abból a célból, hogy az egyezségkötéshez szükséges jóváhagyást a fél vagy képviselője rövid úton beszerezze.
10. A meghallgatáson a szabad bizonyítás elve érvényesül azzal, hogy
- a) valamennyi bizonyítási cselekményt a meghallgatás során lehet megtenni, így helyszíni szemlének nincs helye,
 - b) szakértő kirendelésére nem kerül sor, de a felek álláspontjuk alátámasztására szakértői véleményt – a meghallgatást megelőzően – benyújthatnak,
 - c) a meghallgatás során az eljárást nyilvánvalóan hátráltató szándékkal benyújtott bizonyítékokat az eljáró tanács figyelmen kívül hagyhatja,
 - d) a meghallgatáson a vonatkozó törvényi előírások szerint használható fel a minősített adatot tartalmazó okirat,
 - e) ha az előadott tény, adat bizonyítására, igazolására nem kerül sor, azokat az eljáró tanács döntésének meghozatalakor figyelmen kívül hagyja.
11. A feleknek a meghallgatáson előterjesztett közös kérelmére vagy a jelen lévő fél kérelmére a meghallgatás kivételesen fontos okból – így különösen a felek egyezsége való törekvése miatt – az új meghallgatás időpontjának egyidejű kitűzésével elhalasztható. Az eljáró tanács hivatalból és csak fontos okból, az ok megjelölésével halaszthatja el a meghallgatást. A meghallgatás elhalasztása nem befolyásolja a pénzügyi békéltetési eljárás befejezésének törvényi véghatáridejét. Ha a felek a meghallgatás elhalasztását követően egyezséget kötnek egymással és egyúttal hozzájárulnak az eljárás írásbeli lefolytatásához, folytatólagos meghallgatás megtartására nem kerül sor.
12. Ha a meghallgatás során a felek további nyilatkozatot nem tesznek és az eljáró tanács tagjainak sincs több kérdésük, az eljáró tanács elnöke – a felek erre történő figyelmeztetését követően – a meghallgatást befejezettnek nyilvánítja. Egyezségkötés hiányában – a méltányossági kérelem alapján indult eljárás kivételével – a tanács tanácskozás céljából visszavonul. Ha a tanácskozás során bármilyen olyan körülmény, kérdés merül fel, amelyre a felek nyilatkozatát célszerű beszerezni, ennek beszerzése érdekében az eljáró tanács elnöke a meghallgatást megnyitja. A tanács a döntését a felek által írásban és szóban előadott nyilatkozatok és a rendelkezésre bocsátott bizonyítékok együttes értékelésével, mérlegelésével alakítja ki. Az eljáró tanács zárt tanácskozás után szavazással és egyszerű szótöbbséggel hoz döntést.
13. Az eljáró tanács tagjai zárt tanácskozáson döntenek arról, hogy egyezség hiányában ajánlást, kötelezést vagy eljárást megszüntető határozatot hoznak. Döntenek arról is, hogy kihirdetik-e az ilyen határozatot vagy a kihirdetésre újabb meghallgatáson kerüljön sor. Utóbbi esetben az írásba foglalás a meghallgatást követő tizenöt napon belül történik. Ha az ügy jogi és ténybeli megítélése egyszerű, a kötelezést tartalmazó határozatot vagy az ajánlást az eljáró tanács elnöke az adott meghallgatáson hirdeti ki. A kihirdetésnek tartalmaznia kell az eljáró tanács jogvitával kapcsolatos érdemi döntését és annak rövid indokolását. Ha az eljáró tanács a meghallgatáson a kötelezést tartalmazó határozatot

vagy az ajánlást nem hirdeti ki, akkor a következő meghallgatás időpontját szóban közli a felekkel. Az eljáró tanács erről az időpontról külön írásbeli értesítést nem küld a felek részére.

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

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

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

Az ajánlásnak és a kötelezést tartalmazó határozatnak tartalmaznia kell továbbá

- a) a megtartott meghallgatás helyét, idejét, az eljáró tanács megjelölését, az ügyszámát,
- b) az eljárás tárgyát, a jogvitában érintett felek, illetve képviselőik nevét, lakóhelyét (tartózkodási helyét, székhelyét), illetve a jogvitában elfoglalt helyüket,
- c) az ügyben eljáró tanács tagjainak nevét,
- d) ha az eljárás meghosszabbítására került sor, ennek a tényét,
- e) a rendelkező rész tartalmának indokolását,
- f) az arra vonatkozó tájékoztatást, hogy a tanács határozata, illetve ajánlása nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse,
- g) tájékoztatást arról, hogy határozattal szemben milyen jogorvoslatnak van helye,
- h) az írásba foglalás időpontját,
- i) a kötelezést tartalmazó határozatban a költségekről és annak viseléséről való döntést,
- j) a pénzügyi szolgáltató önkéntes teljesítése elmaradásának lehetséges jogkövetkezményeiről való tájékoztatást.

15. Az eljáró tanács az eljárást határozatával megszünteti, ha

- a) a kérelmező a kérelmét visszavonja,
- b) a felek az eljárás megszüntetésében megállapodnak,
- c) az eljárás folytatása lehetetlen,
- d) az eljárás folytatására az eljáró tanács megítélése szerint bármely okból – ideértve a kérelem megalapozatlanságát is – nincs szükség,
- e) a jelen Működési Rend 7. fejezet 3. és 5. pontjában foglalt valamely körülmény tudomására jut.

16. A meghallgatásról írásbeli jegyzőkönyv készül, egyéb rögzítő eszköz használatát kivételes esetben az eljáró tanács elnöke engedélyezheti. A jegyzőkönyvet az eljáró tanács egy tagja készíti, melyben rögzíteni kell:

- a) a felek és képviselőik nevét, eljárási jogállását, a kérelmező személyazonosító adatait (anya neve, születési helye és ideje, a személyazonosító okmányának száma), lakóhelyét (tartózkodási helyét), a pénzügyi szolgáltató székhelyét,
- b) az eljárási jogokra és kötelezettségekre vonatkozó tájékoztatás megtörténtét, illetve az elhangzott figyelemfelhívásokat,
- c) az egyezségkötés megkísérlését,
- d) egyezségkötés esetén annak rögzítését,
- e) a felek nyilatkozatait röviden,
- f) az eljáró tanács elnökének a meghallgatás vezetésével kapcsolatos nyilatkozatait, figyelmeztetéseit,
- g) az eljáró tanács tagjainak kérdéseire adott válaszokat,
- h) a meghozott határozat vagy az ajánlás kihirdetésére, valamint kézbesítésére vonatkozó tényeket,
- i) egyéb, az ügy és/vagy a meghallgatás szempontjából lényeges körülményt, adatot, információt.

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

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

A kiegészítési kérelmet az eljáró tanács elnöke elutasíthatja, ha az az elhangzottakhoz képest jelentős újdonságot vagy lényegesen eltérő információt nem tartalmaz. A véglegesített jegyzőkönyvre a jegyzőkönyvet vezető tanács tag rávezeti az iktatószámot, majd egy-egy példányt kézbesít a jelen lévő felek részére. A távollévő fél részére a jegyzőkönyvet kézbesíteni kell.

17. A jogszabályi alávetésen alapuló kötelezést tartalmazó határozat elleni ellentmondást határidőben beérkezettnek kell tekinteni, ha az ellentmondás előterjesztésére nyitva álló határidő utolsó napján a pénzügyi szolgáltató ajánlott levélként azt postára adja a 16. fejezetben meghatározott címre.

10. A REND FENNTARTÁSA ÉS AZ ELJÁRÁS IDŐTARTAMA

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

11. A HATÁRON ÁTNYÚLÓ PÉNZÜGYI FOGYASZTÓI JOGVITÁK ELTÉRŐ SZABÁLYAI

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

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

4. Az eljárás nyelve az angol. Az eljáró tanács határozatát is ezen a nyelven hozza meg, kivéve, ha a kérelmező kéri, hogy a jogvitával érintett szerződés és/vagy az érintett szolgáltató és közötté alkalmazott kommunikáció nyelvét használja.
5. Az eljárási határidőt az eljáró tanács elnökének javaslata alapján a PBT elnöke indokolt esetben és ügynként egy alkalommal 90 nappal hosszabbíthatja meg.

12. ELJÁRÁS AZ ELSZÁMOLÁSSAL ÉS A SZERZŐDÉSMÓDOSULÁSSAL KAPCSOLATOS ÜGYEKBE

1. Az elszámolási és szerződésmódosulással kapcsolatos ügyekre 2014. évi XXXVIII. törvény, a 2014. évi XL. törvény, valamint a 2014. évi LXXVII. törvény szabályai irányadók. Ezekben az ügyekben a Működési Rend szabályait a jelen fejezetben foglalt eltérésekkel kell alkalmazni.
2. Az elszámolással és a szerződésmódosulással kapcsolatos ügyek (a továbbiakban: elszámolási ügy) alatt azokat a jogvitákat kell érteni, melyekben a kérelmező a Működési Rend mellékletét képező 151. sz., 152. sz. és 153. sz. nyomtatványokban meghatározott kérelmek elbírálását kéri. A döntésre irányuló kérelem csak a nyomtatványokon meghatározott kérelmekre terjeszthető elő. Amennyiben a kérelmező kérelme más tárgykörökre is kiterjedne, azt az eljáró tanács úgy tekinti, mintha azt a kérelmező elő sem terjesztette volna és ezekben döntést nem hoz.
3. A kérelmező a pénzügyi szolgáltató panaszt elutasító levele kézhezvételétől számított 30 napon belül fordulhat kérelemmel a Testülethez vagy akkor, ha panaszára a pénzügyi szolgáltató 60 nap elteltével nem válaszolt. Amennyiben a kérelem benyújtásában akadályoztatva volt, az akadály megszűnésétől számított 30 napon belül, de legkésőbb a panasz elutasítása kézbesítésétől számított 6 hónapon belül kezdeményezhet eljárást. Az akadályoztatás tényét és az akadály megszűnését a kérelmezőnek igazolnia kell.
4. A nyomtatványok használata kötelező. Amennyiben a kérelmező nem megfelelő és e célra rendszeresített nyomtatvány(ko)n terjeszti elő kérelmét vagy a nyomtatvány hiányosan lett benyújtva, az eljáró tanács a hiányok megjelölése mellett és 8 napos határidő biztosításával felhívja a kérelmezőt, hogy a megfelelő nyomtatványon a hiányok pótlásával nyújtsa be kérelmét. A kérelem hiányos, ha a nyomtatvány minden szükséges rovata nem kerül kitöltésre, ha a kérelmező nem csatolja a nyomtatványon megjelölt vagy egyébként, az eljáró tanács által a hiánypótlásban bekért mellékleteket vagy felhívásra nem nyilatkozik és ezen körülmény az eljáró tanács megítélése szerint az eljárás lefolytatását, az ügy érdemi elbírálását nem teszi lehetővé.
5. Egy elszámolási ügyben több kérelmező is lehet. Amennyiben a vitatott elszámolás alapjául szolgáló szerződésben egynél több hitelfelvevő kötelezett szerepel, a kérelmet az elszámolás címzettje és a címzettként nem szereplő, de az elszámolás vitatására jogosult egyszerre vagy külön-külön is előterjesztheti.
 - a) Amennyiben bármely elszámolás vitatására jogosult eltérő időpontban nyújt be kérelmet és indít eljárást, a korábban indított, folyamatban lévő eljárást az eljáró tanács a később indult eljárással egyesíti és a továbbiakban az eljárási határidőket az egyesítés időpontjának alapulvételével számolja.
 - b) Amennyiben bármely elszámolás vitatására jogosult olyan elszámolási ügyben nyújt be panaszt a pénzügyi szolgáltatóhoz, amely miatt a Testület eljárása folyamatban van és erről a Testületet értesíti vagy ezen tény az eljáró tanács tudomására jut, akkor az ezen elszámolással érintett folyamatban lévő ügy(ek)et az eljáró tanács felfüggeszti. A felfüggesztés időtartama az eljárási határidőbe nem számít bele. Amennyiben a felfüggesztés törvényi feltételei már nem állnak fenn, az eljáró tanács folytatja az eljárást.
6. A felek az eljárásban hatásköri kifogást nem terjeszthetnek elő.

7. Az eljáró tanács elutasítja a kérelmet és az eljárást megszünteti, ha
- az ügy nem tartozik az 1. pontban megjelölt jogszabályok hatálya alá,
 - kérelem benyújtását nem előzte meg a kérelmező kezdeményezésére panaszának kivizsgálása az érintett szolgáltatónál,
 - panasz elutasítására nem került sor a törvényben megállapított határidőben,
 - kérelem elkésett,
 - a kérelmező a hiánypótlást nem teljesítette,
 - kérelem a hiánypótlást követően sem bírálható el,
 - a kérelmező a kérelmet visszavonja,
 - a kérelmező és a pénzügyi szolgáltató együttesen kérik az eljárás megszüntetését,
 - a kérelem megalapozatlan,
 - forintosítás mellőzésére irányuló kérelem esetén az adóstarsak bevonása sikertelen,
 - bármely kérelmező ugyanazon ok miatt nyújt be kérelmet, amely okkal kapcsolatban a Testület már döntést hozott ugyanazon elszámolással kapcsolatban,
 - a pénzügyi szolgáltató új elszámolást készített, amellyel szemben önálló jogorvoslatnak van helye.
8. Az eljáró tanács a kérelmet és mellékleteit másolatban vagy elektronikus úton, szükség szerint a meghallgatásról szóló értesítéssel együtt megküldi a pénzügyi szolgáltatónak azzal, hogy válaszirátát 15 napon belül terjessze elő és közvetlenül a kérelmezőnek is küldje meg. A pénzügyi szolgáltatót felszólítja továbbá, hogy nyilatkozzon a kérelmező igényének jogosságáról és elektronikus adathordozón a megjelölt formátumban és módon küldje meg a fogyasztóval közölt elszámolást, forintosításra vonatkozó tájékoztatást és az annak alapjául szolgáló adatokat, illetve egyezségi ajánlata esetén azt részletesen közölje.
9. Az eljárás során keletkező iratokat – amennyiben az érintett fél ehhez hozzájárul – az eljáró tanács elektronikus vagy más egyéb úton is megküldheti. A gyorsabb ügyintézés érdekében a pénzügyi szolgáltatók valamennyi kérelmezőjük vonatkozásában jogosultak kérni a postai úttól eltérő kézbesítést a Testület hozzájárulásával.
10. A kérelmeket a Testület háromtagú tanácsban és írásbeli eljárásban bírálja el, de az eljáró tanács döntése szerint meghallgatást tarthat. Az eljáró tanács kijelölése az ügy érdemi elbírálása előtt megtörténik.
11. Írásbeli az eljárás abban az esetben, ha az eljáró tanács az ügyben meghallgatást nem tart. Az írásbeli eljárás szabályai a meghallgatás tartásával folytatott eljárás szabályaival egyeznek meg az alábbi eltérésekkel:
- az eljáró tanács írásban tájékoztatja a feleket az eljárás megindulásáról,
 - a döntést megelőzően az eljáró tanács
 - legalább 8 napos határidő tűzésével felhívja az érintett felet, hogy tegyék meg érdemi nyilatkozataikat, ellenkező esetben az ügyben határozatot hoz; és/vagy
 - közli a határozathozatal legkésőbbi időpontját; a felhívásban vagy a közlésben megjelölt határidőn túl érdemi nyilatkozat nem terjeszthető elő.
12. Ha az eljáró tanács meghallgatást tart, a meghallgatás időpontját az eljárás megindulásától számított 75 napon belüli időpontra tűzi ki, a felek annak módosítását nem kérhetik. Amennyiben a kitűzött határnapot megelőzően a felek között egyezés születik és az erről szóló aláírt okiratot a pénzügyi szolgáltató az eljáró tanács részére megküldi, az eljáró tanács az írásbeli egyezés kézhezvételét követő 15 napon belül az egyezséget jóváhagyja, amennyiben az megfelel a jogszabályoknak, és a meghallgatást mellőzi.
13. Az eljáró tanács csak egy meghallgatást tart. A meghallgatás nem nyilvános, az eljáró tanács a felek és a felek képviselőin kívül más személyeknek a tárgyaló teremben történő tartózkodását megtilthatja. Az eljáró tanács jogosult a meghallgatáson halk tanácskozással – a felek jelenlétében – döntést hozni. A meghallgatáson kép- vagy hangfelvétel nem készíthető.

14. A meghallgatásról írásbeli jegyzőkönyv készül, egyéb rögzítő eszköz használatát az eljáró tanács elnöke engedélyezheti. A jegyzőkönyvet az eljáró tanács egy tagja készíti és írja alá. A jegyzőkönyv az alábbiakat rögzíti:
- a felek és képviselőik nevét, kérelmező személyazonosító adatait (születési helye és ideje, személyazonosító okmányának száma), lakóhelyét (tartózkodási helyét), a pénzügyi szolgáltató székhelyét,
 - az eljárási jogokra és kötelezettségekre vonatkozó tájékoztatás megtörténtét, az elhangzott figyelemfelhívásokat,
 - az egyezségkötés megkísérlését, egyezségkötés esetén annak rögzítését,
 - a felek nyilatkozatait egy-egy mondatban,
 - az eljáró tanács elnökének a meghallgatás vezetésével kapcsolatos nyilatkozatait, figyelmeztetéseit,
 - a meghozott határozat kézbesítésére vonatkozó tényeket.

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

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

13. ELJÁRÁS AZ ONLINE PÉNZÜGYI FOGYASZTÓI JOGVITÁKKAL KAPCSOLATOS ÜGYEKBEN

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

3. Az eljáró tanács a kérelem megalapozottságának megállapítása érdekében a felektől – határidő tűzésével – írásbeli tájékoztatást vagy dokumentum rendelkezésre bocsátását kérheti. A felek nyilatkozatait, álláspontját az ellenérdekű féllel közölni kell és lehetőséget kell adni számára álláspontja kifejtésére. Az eljáró tanács az online vitarendezési platformon keresztül megküldött dokumentumok átvételéről igazolás küldését kérheti a felektől.
4. Az eljáró tanács a jogorvoslattal megtámadható határozatát haladéktalanul postai úton is kézbesíteti a felek részére, a jogorvoslatra nyitva álló határidők a postai kézbesítéstől számíthatók.
5. A jelen fejezetben nem szabályozott kérdésekben a Működési Rend általános szabályai megfelelően irányadóak.

14. DÖNTÉSEK NYILVÁNOSSÁGRA HOZATALA

1. A PBT kötelezést tartalmazó határozatait és meghozott ajánlásait a Magyar Nemzeti Bank honlapján belül megtalálható saját honlapján a felek nevének megjelölése nélkül (anonim módon), a jogvita tartalmának és az eljárás eredményének leírásával nyilvánosságra hozza, a jóváhagyott egyezségekről összgezést készít.
2. Ha a PBT valamely ajánlásának hatályon kívül helyezését bíróság előtt kérték, az ajánlás a pénzügyi szolgáltató nevének feltüntetésével addig nem hozható nyilvánosságra, amíg a bíróság eljárása jogerősen be nem fejeződik. A jogerős lezárást követően a hatályában fenntartott ajánlás nyilvánosságra hozható.
3. Ha a pénzügyi szolgáltató az ajánlásban foglaltaknak nem tesz eleget és az ajánlásnak a pénzügyi szolgáltató részére történt kézbesítésétől számított 60 nap eltelt, valamint, ha az ajánlás hatályon kívül helyezését nem kérték, az eljáró tanács ajánlása a pénzügyi szolgáltató nevének feltüntetésével nyilvánosságra hozható. Az eljárást kezdeményező kérelmező neve nem nyilvános.

15. ELJÁRÁSI SZÜNET

1. A PBT évente két alkalommal, nyáron és télen eljárási szünetet tart. A nyári eljárási szünet július és augusztus, a téli december és január hónapban esedékes. Az eljárási szünet időtartama esetenként 8-15 munkanap, amely időtartamot az eljárási határidők számítása szempontjából figyelmen kívül kell hagyni.
2. Az eljárási szünetek pontos idejét, kezdő és záró időpontját a PBT elnöke az eljárási szünet kezdetét megelőzően legalább egy hónappal a PBT honlapján közzéteszi.

16. ELÉRHETŐSÉGEK

A Testület elérhető:

Saját honlapján: www.mnb.hu/bekeltetes

Személyesen: az MNB Ügyfélszolgálatán, 1122 Budapest Krisztina krt. 6.

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

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

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

E-mailben: ugyfelszolgalat@mnb.hu

Elektronikus úton ügyfélkapun keresztül: www.mo.hu oldalon

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

A kérelmek benyújthatók:

- elektronikus iratként ügyfélkapus (KAÜ) azonosítást követően a PBT Online ügyintézés alkalmazáson keresztül, vagy a www.mo.hu oldalon
- személyesen az MNB Ügyfélszolgálat (Budapest XII. ker., Krisztina krt. 6.) vagy a kormányablakoknál,
- postai úton a 1525 Budapest Pf. 172. (általános békéltetési és méltányossági ügyek) és a 1539 Budapest, Pf.: 670. (az elszámolással, szerződésmódosulással kapcsolatos ügyek) címre eljuttatva.

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

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

1. számú melléklet a)

	<h1>150. ÁLTALÁNOS FOGYASZTÓI KÉRELEM</h1>	vonalkód helye
ÜGYSZÁM:	<i>Benyújtandó 1 példányban a Pénzügyi Békéltető Testülethez</i>	
Erkeztetés helye	<p><i>E nyomtatványt letöltheti a www.penzugyibekeltetotestulet.hu oldalról, kitöltheti kézzel vagy géppel. A kitöltéshez segítséget kérhet a Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálatán (cím: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.), vagy az MNB partnereiként működő pénzügyi tanácsadó irodáktól, melyek elérhetőségeit a https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/tanacsado-irodak oldalon találja meg. A kitöltött nyomtatványt megküldheti postai úton a levelezési címünkre (Pénzügyi Békéltető Testület 1525 Budapest, Postafiók 172.), vagy személyesen is benyújthatja az MNB Ügyfélszolgálatán, továbbá a Kormányablakoknál. Ez esetben a postaköltséget sem kell megfizetnie. A kérelmet az ügyfélkapun keresztül elektronikusan is benyújthatja (www.magyarorszag.hu).</i></p>	

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

1A.1	Kérelmező neve:				
1A.2	Lakcíme vagy levelezési címe:				
1A.3	Születésének időpontja:	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/>	
1A.4	Telefonszáma:				
1A.5	Kérelmezői minősége: Kérjük jelölje X-szel, hogy Ön	<input type="checkbox"/> adós	<input type="checkbox"/> készfizető kezes	<input type="checkbox"/> zálogkötelezett	<input type="checkbox"/> örökös
		<input type="checkbox"/> biztosítási szerződésnél szerződő	<input type="checkbox"/> biztosított	<input type="checkbox"/> kedvezményezett	<input type="checkbox"/> pénztártag
		<input type="checkbox"/> egyéb (kérjük szíveskedjen leírni)			

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

1B.1	Kérelmező neve:				
1B.2	Lakcíme vagy levelezési címe:				
1B.3	Születésének időpontja:	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/>	
1B.4	Telefonszáma:				
1B.5	Kérelmezői minősége: Kérjük jelölje X-szel, hogy Ön	<input type="checkbox"/> adós	<input type="checkbox"/> készfizető kezes	<input type="checkbox"/> zálogkötelezett	<input type="checkbox"/> örökös
		<input type="checkbox"/> biztosítási szerződésnél szerződő	<input type="checkbox"/> biztosított	<input type="checkbox"/> kedvezményezett	<input type="checkbox"/> pénztártag
		<input type="checkbox"/> egyéb (kérjük szíveskedjen leírni)			

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

2. A MEGHATALMAZOTT adatai:

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

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

3. PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓ adatai:

3.1	Pénzügyi szolgáltató neve:	
3.2	Pénzügyi szolgáltató címe:	

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

3.3	További pénzügyi szolgáltató neve:	
3.4	További pénzügyi szolgáltató címe:	

4. NYILATKOZAT AZ ELJÁRÁS MEGINDÍTÁSÁT AKADÁLYOZÓ KIZÁRÓ OKOKRÓL:

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

Ugyanabból a ténybeli alapból, ugyanazon jog iránt

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

5. A PÉNZÜGYI INTÉZMÉNYHEZ BENYÚJTOTT PANASSZAL kapcsolatos adatok:

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

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

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

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

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

6.2 A kérelem okának részletes bemutatása:

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

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

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

A kérelem okának részletes bemutatása (6.2 pont folytatása):

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

7. A KÉRELEM MELLÉKLETEI:

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

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

7.1 A kérelem 2-5. pontjaihoz kapcsolódó melléletek:		
7.1.1	A pénzügyi intézményhez Ön által benyújtott panasz/méltányossági kérelem	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.1.2	A pénzügyi intézmény levele a panasz/méltányossági kérelem elutasításáról	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.1.3	Amennyiben nem kapott választ a pénzügyi intézménytől a panaszára, akkor a panasz benyújtását igazoló irat (pl. feladóvevény a postai feladás igazolására)	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.1.4	Kitöltött és aláírt meghatalmazás nyomtatvány eredeti példánya , amennyiben Ön kitöltötte a kérelem 2. pontját	mellékelem: <input type="checkbox"/>

7.2 A kérelem 6. pontjához kapcsolódó melléletek:		
7.2.1	A pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó jogviszonyt alátámasztó irat (pl.: szerződés, biztosítási ajánlat, kötvény)	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.2.2	Biztosítási szolgáltatási igényvel kapcsolatos iratok (pl.: kárfelvételi jegyzőkönyv, szakvélemény, árajánlat vagy számla)	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.2.3	A kérelmezett ügyhöz kapcsolódó fizetési meghagyásos-, peres-, és végrehajtási eljárással kapcsolatos iratok	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.2.4	A kérelmet alátámasztó további iratok: <i>(Kérjük, sorolja fel a mellékelt további iratokat.)</i>	

150-D	Az A1. pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:							
	_____	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> </tr> </table>							

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

Kelt, , év hó napján

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


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

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

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

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

1. számú melléklet b)

	<h2>180. MÉLTÁNYOSSÁGI KÉRELEM</h2> <p>Méltányossági ügy: olyan ügy, melyben a kérelmező személyi vagy anyagi körülményeire tekintettel kéri a pénzügyi szolgáltatótól a szerződésben írt feltételeknél kedvezőbb teljesítés lehetőségének biztosítását, így különösen fizetési kötelezettségének mérséklését, elengedését, szerződésének módosítását, lezárását, illetve a szerződési feltételektől eltérő fizetés teljesítésének lehetőségét. A méltányossági ügyekben a Testület egyezség létrehozatala érdekében közvetít a pénzügyi szolgáltató és a kérelmező között, a létrejött egyezséget határozatával jóváhagyja, vagy egyezség hiányában az ügyet megszüntető határozattal lezárja. A méltányossági eljárásban a fizetési meghagyásos, peres vagy bírósági végrehajtási eljárásban elbírált igények vitássá nem tehetők.</p> <p style="text-align: center;">Benyújtandó 1 példányban a Pénzügyi Békéltető Testülethez</p>	Vonalkód helye
ÜGYSZÁM:		
Erkeztetés helye	<p>E nyomtatványt letöltheti a www.penzugyibekeltetotestulet.hu oldalról, kitöltheti kézzel vagy géppel. A kitöltéshez segítséget kérhet a Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálatán (cím: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.), vagy az MNB partnereként működő pénzügyi tanácsadó irodák-tól, melyek elérhetőségeit a https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/tanacsado-irodak oldalon találja meg. A kitöltött nyomtatványt megküldheti postai úton a levelezési címünkre (Pénzügyi Békéltető Testület 1525 Budapest, Postafiók 172.), vagy személyesen is benyújthatja az MNB Ügyfélszolgálatán, továbbá a Kormányablakoknál. Ez esetben a postaköltséget sem kell megfizetnie.</p>	

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

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

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

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

180-A	Az 1A. pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:
--------------	--------------------------------------	----------------------

4. Az ELJÁRÁS MEGINDÍTÁSÁVAL KAPCSOLATOS nyilatkozatok és adatok:

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

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

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

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

5.2 A méltányossági kérelem okának részletes bemutatása:

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

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

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

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

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

1. számú melléklet c)

	<h2>200. FOLYAMATBAN LÉVŐ ÜGYBEN</h2> <h3>BEADVÁNY BENYÚJTÁSA</h3>
	<p>Ezt az űrlapot kizárólag elektronikus úton, a Központi Azonosítási Ügynök (KAÜ) használatával végrehajtott azonosítás után lehet benyújtani. Az űrlap segítségével a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását elektronikus úton kezdeményező Kérelmező (vagy meghatalmazottja) megküldheti a további beadványait a Testület részére. Papír alapú kérelemmel indult eljárások esetén is benyújtható az űrlap a KAÜ-s azonosítást követően.</p> <p>A kitöltéshez segítséget kérhet a Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálatán (cím: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6, tel.: +36 (80) 203-776.), vagy az MNB partnereiként működő pénzügyi tanácsadó irodáktól, melyek elérhetőségeit a https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/tanacsado-irodak oldalon találja meg.</p> <p style="text-align: center;"><i>Benyújtandó a Pénzügyi Békéltető Testülethez, a Központi Azonosítási Ügynök (KAÜ) használatával végrehajtott azonosítást követően</i></p>

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

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

200-A/1	PÓTLAP A 2.1. PONTHOZ Az 1.1. pont szerinti kérelmező neve: _____	Születési időpontja: <table border="1"><tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr></table>								

Beadvány szövegesen: (2.1. pont folytatása):

2. számú melléklet

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

MEGHATALMAZÁS

Alulírott:

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

ezúton meghatalmazom:

Meghatalmazott neve:	
Lakcíme:	
Születés ideje:	Születési helye:

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

Pénzügyi szolgáltató neve:	
Pénzügyi szolgáltató címe:	

közötti méltányossági ügyben.

A meghatalmazás visszavonásig érvényes és kizárólag a fenti ügyre vonatkozik.

Kelt,

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

Előttük, mint tanúk előtt:

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

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

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

3. számú melléklet

FIN-NET kapcsolatfelvételi űrlap több tagállamot érintő panaszok bejelentéséhez

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

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

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

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

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

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

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



FIN-NET

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

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

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

FIN-NET contact form for cross-border complaints

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

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

How to use this form: Please complete the information requested below, and e-mail or post the form to the relevant dispute resolution body in either:

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

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

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

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

4. számú melléklet

EGYÜTTMŰKÖDŐ PARTNEREK

Kormányablakok

A 86/2019. (IV.23) Kormányrendelet alapján bármely kormányablakokon keresztül benyújtható a Pénzügyi Békéltető Testület eljárására irányuló kérelem. A kormányablakok listája és elérhetőségei az alábbi linken található meg:

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

Pénzügyi Navigátor Tanácsadói Irodahálózat

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

5. számú melléklet

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

(2013. május 21.)

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

AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS AZ EURÓPAI UNIÓ TANÁCSA,

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

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

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

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

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

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

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

(10) ELFOGADTA EZT A RENDELETET:

I. FEJEZET

ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1. cikk

Tárgy

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

2. cikk

Hatály

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

3. cikk

Kapcsolat más uniós jogi aktusokkal

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

4. cikk

Fogalom meghatározások

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

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

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

II. FEJEZET

ONLINE VITARENDEZÉSI PLATFORM

5. cikk

Az online vitarendezési platform létrehozása

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

- d) díjmentesen biztosít egy elektronikus ügykezelő eszközt, amely lehetővé teszi az érintett felek és az alternatív vitarendezési fórum számára, hogy a vitarendezési eljárást az online vitarendezési platformon keresztül, online bonyolítsák le;
- e) biztosítja az érintett felek és az alternatív vitarendezési fórum számára a vitarendezéshez szükséges és az online vitarendezési platformon keresztül továbbított információk fordítását;
- f) a 10. cikk c) pontjában említett információknak az alternatív vitarendezési fórumok által történő továbbítására szolgáló elektronikus űrlapot biztosít;
- g) visszajelzési rendszert működtet, amely lehetővé teszi a felek számára, hogy az online vitarendezési platform működésével, illetve az adott vitát kezelő alternatív vitarendezési fórummal kapcsolatos véleményüket kifejtthessék;
- h) nyilvánosan hozzáférhetővé teszi az alábbiakat:
 - i.) általános tájékoztatás az alternatív vitarendezési eljárásokról, mint a bírósági eljáráson kívüli vitarendezés egyik módjáról;
 - ii.) tájékoztatás a 2013/11/EU irányelv 20. cikke (2) bekezdésének megfelelően jegyzékbe vett alternatív vitarendezési fórumokról, amelyek az e rendelet hatálya alá tartozó jogviták kezelésére hatáskörrel rendelkeznek;
 - iii.) online útmutató a panaszoknak az online vitarendezési platformon keresztüli benyújtására vonatkozóan;
 - iv.) tájékoztatás azokról az online vitarendezési kapcsolattartó pontokról – beleértve ezek elérhetőségét is –, amelyeket a tagállamok az e rendelet 7. cikkének (1) bekezdésével összhangban kijelöltek;
 - v.) statisztikai adatok azoknak a vitáknak a kimeneteléről, amelyeket az online vitarendezési platformon keresztül továbbítottak az alternatív vitarendezési fórumokhoz.

(5) A Bizottság gondoskodik arról, hogy a (4) bekezdés h) pontjában szereplő információk pontosak és naprakészek legyenek, és azokat világos, érthető és könnyen elérhető módon tegyék közzé.

(6) Azokat a 2013/11/EU irányelv 20. cikke (2) bekezdésének megfelelően jegyzékbe vett alternatív vitarendezési fórumokat, amelyek az e rendelet hatálya alá tartozó jogviták kezelésére hatáskörrel rendelkeznek, az online vitarendezési platformon elektronikusan jegyzékbe kell venni.

(7) A Bizottság végrehajtási jogi aktusok útján intézkedéseket fogad el az e cikk (4) bekezdésében meghatározott feladatok ellátásának módjáról. Az említett végrehajtási jogi aktusokat az e rendelet 16. cikkének (3) bekezdésében említett vizsgálóbizottsági eljárásnak megfelelően kell elfogadni.

6. cikk

Az online vitarendezési platform tesztelése

(1) A Bizottság legkésőbb 2015. január 9-ig teszteli az online vitarendezési platform technikai funkcióit és felhasználóbarát jellegét, valamint a panaszok bejelentésére szolgáló űrlapot, többek között a fordítás szempontjából. A tesztelést az online vitarendezésben jártas tagállami szakértőkkel, valamint a fogyasztók és a kereskedők képviselőivel kell elvégezni és értékelni. A Bizottság jelentést nyújt be az Európai Parlamentnek és a Tanácsnak a tesztelés eredményéről, és meghozza az esetleges problémák kezelésére szolgáló intézkedéseket az online vitarendezési platform hatékony működésének biztosítása érdekében.

(2) A Bizottság az e cikk (1) bekezdésében említett jelentésben ismerteti azokat a technikai és szervezési intézkedéseket is, amelyeket annak érdekében kíván meghozni, hogy az online vitarendezési platform megfeleljen a 45/2001/EK rendeletben meghatározott adatvédelmi követelményeknek.

7. cikk

Az online vitarendezést segítő kapcsolattartó pontok hálózata

(1) Minden egyes tagállam kijelöl egy online vitarendezési kapcsolattartó pontot, amelynek nevét és elérhetőségét közli a Bizottsággal. A tagállamok az online vitarendezési kapcsolattartó pontok felelősségét átruházhatják az Európai

Fogyasztói Központok Hálózatának saját országukban található központjaira, fogyasztói szervezetekre vagy bármely más szervezetre. Valamennyi online vitarendezési kapcsolattartó pontban legalább két, online vitarendezést segítő tanácsadó működik.

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

8. cikk

A panaszok benyújtása

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

meghatározzák saját illetékességi területüket, a Bizottság felhatalmazást kap arra, hogy az e rendelet 17. cikkével összhangban felhatalmazáson alapuló jogi aktusokat fogadjon el az e rendelet mellékletében felsorolt információk kiigazítására vonatkozóan.

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

9. cikk

A panaszok feldolgozása és továbbítása

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

- c) ha a panaszos fél egy kereskedő, aki nem köteles egy adott alternatív vitarendezési fórumot igénybe venni, akkor a fogyasztó által a (3) bekezdés d) pontjának megfelelően megjelölt alternatív vitarendezési fórumra vagy fórumokra vonatkozó információt, valamint egy arra vonatkozó felkérést, hogy tíz naptári napon belül állapodjon meg az alternatív vitarendezési fórumról;
- d) a panaszos fél letelepedési vagy tartózkodási helye szerinti tagállamban működő online vitarendezési kapcsolattartó pont nevének, elérhetőségének és a 7. cikk (2) bekezdésének a) pontjában említett feladatainak rövid leírását.
- (5) A (3) bekezdés b) pontjában, valamint a (4) bekezdés b) és c) pontjában említett információ magában foglalja az egyes alternatív vitarendezési fórumokra vonatkozó következő adatokat:
- az alternatív vitarendezési fórum neve, elérhetősége és webhelyének címe;
 - adott esetben az alternatív vitarendezési eljárás díjtételei;
 - az alternatív vitarendezési eljárás lefolytatásához használható nyelv vagy nyelvek;
 - az alternatív vitarendezési eljárás átlagos időtartama;
 - az alternatív vitarendezési eljárás eredményének kötelező vagy nem kötelező jellege;
 - azok az indokok, amelyek alapján az alternatív vitarendezési fórum egy adott jogvita rendezését elutasíthatja a 2013/11/EU irányelv 5. cikkének (4) bekezdésével összhangban.
- (6) Az online vitarendezési platform automatikusan és haladéktalanul továbbítja a panaszt ahhoz az alternatív vitarendezési fórumhoz, amelynek igénybevételéről a felek a (3) és (4) bekezdéssel összhangban megállapodtak.
- (7) Az az alternatív vitarendezési fórum, amelyhez a panaszt továbbították, haladéktalanul tájékoztatja a feleket arról, hogy a 2013/11/EU irányelv 5. cikke (4) bekezdésével összhangban hozzájárul vagy elutasítja, hogy a jogvitával foglalkozzon. Az az alternatív vitarendezési fórum, amely beleegyezett, hogy a jogvitával foglalkozzon, tájékoztatja a feleket az eljárási szabályzatáról is, valamint adott esetben az adott vitarendezési eljárás költségeiről.
- (8) Ha a panasz benyújtására szolgáló űrlap benyújtását követő 30 napon belül a felek nem tudnak megegyezni egy alternatív vitarendezési fórumban, vagy ha az alternatív vitarendezési fórum elutasítja, hogy a jogvitával foglalkozzon, a panasz további feldolgozására nem kerül sor. A panaszos felet tájékoztatni kell arról, hogy egyéb jogorvoslati eszközökkel kapcsolatos általános felvilágosításért online vitarendezési tanácsadóhoz fordulhat.

10. cikk

Vitarendezés

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

- a vitarendezési eljárást a 2013/11/EU irányelv 8. cikkének e) pontjában említett határidőn belül lezárja;
- nem követeli meg a felek vagy képviselőik fizikai jelenlétét, kivéve ha eljárási szabályai előírják ennek lehetőségét, és a felek beleegyeznek;
- haladéktalanul továbbítja az online vitarendezési platform felé a következő információkat:
 - a panasszal kapcsolatos ügyirat beérkezésének időpontja;
 - a jogvita tárgya;
 - a vitarendezési eljárás lezárásának dátuma;
 - az iii. alpontban említett eljárás eredménye;
- nem kötelezhető arra, hogy az online vitarendezési platformon keresztül alternatív vitarendezési eljárást folytasson.

11. cikk

Adatbázis

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

12. cikk

A személyes adatok feldolgozása

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

13. cikk

Az adatok titkossága és biztonsága

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

14. cikk

A fogyasztók tájékoztatása

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

15. cikk

A hatáskörrel rendelkező hatóságok szerepe

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

III. FEJEZET

ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

16. cikk

Bizottsági eljárás

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

17. cikk

A felhatalmazás gyakorlása

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

18. cikk

Szankciók

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

19. cikk

A 2006/2004/EK rendelet módosítása

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

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

20. cikk

A 2009/22/EK irányelv módosítása

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

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

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

21. cikk

Jelentések

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

22. cikk

Hatálybalépés

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

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

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

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

Kelt Strasbourgban, 2013. május 21-én.

az Európai Parlament részéről

az elnök

M. SCHULZ

a Tanács részéről

az elnök

L. CREIGHTON

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

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

(3) Lásd e Hivatalos Lap 63. oldalát.

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

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

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

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

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

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

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

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

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


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

MELLÉKLET

A panaszok benyújtásakor megadandó információk

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

6. számú melléklet

	151. KÉRELEM HELYES ELSZÁMOLÁS MEGÁLLAPÍTÁSA TÁRGYÁBAN	vonalkód helye
	<p>A Kérelmező szerint az elszámolás helytelen adatot, számítási hibát tartalmaz, és/vagy vitatja szerződésmódosuláshoz kapcsolódóan a forintban kifejezett követelésre való átváltás számítását, a kamat számítását, vagy az új törlesztőrészeket tartalmazó törlesztési táblázatban foglalt adatok és számítások megfelelőségét, vagy az elszámolás vitatása mellett azt is sérelmezi, hogy a pénzügyi intézmény nem tett eleget a szerződésmódosulással (forintosítással) kapcsolatos kötelezettségének</p> <p style="text-align: center;"><i>Benyújtandó 1 példányban a Pénzügyi Békéltető Testülethez</i></p>	
ÜGYSZÁM:		
Érkeztetés helye	<p><i>E nyomtatványt letöltheti a Pénzügyi Békéltető Testület honlapjáról (www.penzugybekeltetotestulet.hu), kitöltheti olvashatóan kézzel vagy géppel. A kitöltött nyomtatványt megküldheti levelezési címünkre (Pénzügyi Békéltető Testület 1539 Budapest, BKKP Postafiók 670.), benyújthatja személyesen a Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálatán (cím: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.). Lehetőség van továbbá a kijelölt Kormányablakokban a kérelem benyújtására, valamint elektronikus formában az ügyfélkapun keresztül. (www.magyarorszag.hu)</i></p>	

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

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

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

151-01	PÓTLAP TOVÁBBI KÉRELMEZŐK MEGADÁSÁHOZ	Születési időpontja:							
	Az 2A. pont szerinti kérelmező neve: _____	<table border="1"> <tr> <td>□</td><td>□</td><td>□</td><td>□</td> <td>□</td><td>□</td> <td>□</td><td>□</td> </tr> </table>	□	□	□	□	□	□	□
□	□	□	□	□	□	□	□		

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

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

3. A MEGHATALMAZOTT adatai:		
<i>Ha meghatalmazott útján kíván eljárni, kérjük, szíveskedjék MEGHATALMAZÁS nyomtatványt kitölteni és aláírni, két tanúval aláíratatni, továbbá azt eredeti példányban a kérelem mellékleteként benyújtani.</i>		
3.1	Meghatalmazott neve:	_____
3.2	Lakcíme vagy levelezési címe:	_____
3.3	telefonszáma:	_____

4. AZ ELSZÁMOLÁST KÉSZÍTŐ PÉNZÜGYI INTÉZMÉNY adatai:		
4.1	Pénzügyi intézmény neve:	_____
4.2	címe:	_____

5. A PÉNZÜGYI INTÉZMÉNYHEZ BENYÚJTOTT PANASSZAL kapcsolatos adatok:		
<i>Tájékoztatjuk, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület akkor indíthatja meg az eljárást, ha Ön a pénzügyi intézménynél közvetlenül már megkísérelte a vitás ügy rendezését, és a panasz elutasításra került, vagy a panaszkezelésre biztosított 60 napos határidő már eltelt, és a pénzügyi intézmény nem válaszolt. Amennyiben a panaszában foglaltakat továbbra is fenntartja, az elutasítás kézbesítésétől, illetve ha a pénzügyi intézmény nem válaszolt, akkor a 60 napos panaszkezelési határidő leteltétől számított 30 napon belül van lehetősége kezdeményezni a Testület eljárását. Ha a pénzügyi intézménynél nem nyújtott be panaszt, a Pénzügyi Békéltető Testület előtt sem indíthat eljárást.</i>		
5.1	Mikor nyújtotta be a panaszt a pénzügyi intézményhez?	201..... év hó napján
5.2	Mikor vette kézhez a pénzügyi intézmény panaszra adott elutasító válaszlevelét?	201..... év hó napján
5.3	Kérjük jelölje X-el, ha a panaszára a pénzügyi intézmény nem válaszolt, és a panaszkezelésre biztosított 60 napos határidő már eltelt.	<input type="checkbox"/> igen
5.4	Kérjük jelölje X-el, ha azért nyújtott be panaszt a pénzügyi intézményhez, mert az ELSZÁMOLÁS helytelen adatot, számítási hibát tartalmaz. Ebben az esetben a 151-C lapot kell kitöltenie.	<input type="checkbox"/> igen
5.5	Kérjük jelölje X-el, ha azért nyújtott be panaszt a pénzügyi intézményhez, mert az ELSZÁMOLÁS helytelen adatot, számítási hibát tartalmaz és emellett azt is kifogásolta, hogy a SZERZŐDÉSMÓDOSULÁS -hoz (forintosítás) kapcsolódóan a pénzügyi intézmény nem küldte meg <ul style="list-style-type: none"> - a szerződés módosulásról szóló, valamint az azzal összefüggő dokumentumokat (pl.: törlesztési táblázatot), vagy - a forintban meghatározott követelésre való átváltásról és a tartozás annak megfelelően forintban fennálló összegéről szóló tájékoztatást. Ebben az esetben a 151-C lap mellett a 151-02 pótlapot is ki kell kitöltenie.	<input type="checkbox"/> igen
5.6	Kérjük jelölje X-el, ha azért nyújtott be panaszt a pénzügyi intézményhez, mert a SZERZŐDÉSMÓDOSULÁS -hoz (forintosítás) kapcsolódóan Ön kifogásolta <ul style="list-style-type: none"> - a forintban kifejezett követelésre való átváltás számítását, - a kamat számítását, - az új törlesztőrészleteket tartalmazó törlesztési táblázatban foglalt adatok és számítások megfelelőségét. Ebben az esetben a 151-D lapot kell kitöltenie.	<input type="checkbox"/> igen

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

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

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

A kérelem akkor minősül elkéslettnak, ha

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

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

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

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

6.1 Az akadály megszűnésének időpontja:

201..... év hó napja

6.2 Az akadályoztatás oka: (Kérjük, szíveskedjen leírni.)

151-C	A 2A. pont szerinti kérelmező neve: _____	Születési időpontja: □□□□ □□ □□
	_____	□□□□ □□ □□

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

9. A KÉRELEM MELLÉKLETEI:

A meghatalmazást eredeti példányban, az állításait alátámasztó iratokat másolatban mellékelnie kell a kérelméhez. A 9.1.1-9.1.7, a 9.2.1, és a 9.3.1-9.3.2 pontok esetén elegendő a nyomtatványon X-el megjelölni, hogy mellékeli az okiratot, míg a 9.1.8, a 9.2.2 és a 9.3.3 pontoknál kérjük, szíveskedjen felsorolni, milyen további okiratokat csatol.

9.1 A kérelem 1-6. pontjaihoz kapcsolódó melléletek:

9.1.1	A pénzügyi intézményhez Ön által benyújtott panasz	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.1.2	A pénzügyi intézmény levele a panasz elutasításáról	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.1.3	Az elszámolással érintett szerződés (pl.: Jelzálogjoggal vagy egyéb biztosítékkal fedezett kölcsönszerződés, gépjármű finanszírozás célú kölcsönszerződés)	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.1.4	Gyűjtőszámla-hitel szerződés (árfolyamgát)	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.1.5	Áthidaló-kölcsön szerződés	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.1.6	Engedményezésről szóló iratok	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.1.7	Kitöltött és aláírt meghatalmazás nyomtatvány, amennyiben Ön kitöltötte a kérelem 3. pontját	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.1.8	Az akadályoztatását alátámasztó irat(ok), amennyiben kitöltötte a kérelem 6. pontját: (Kérjük, sorolja fel a mellékelt iratokat.)	

9.2 A kérelem 7. pontjához kapcsolódó melléletek:

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

9.2.1	A pénzügyi intézmény által az elszámoláshoz kapcsolódó információkról kiadott tájékoztató levél (elszámolási értesítő)	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.2.2	A pénzügyi intézménytől kapott elszámolásban szereplő, a 7.2 pontban részletezett helytelen adatot, illetve számítási hibát alátámasztó iratok: (Kérjük, sorolja fel a mellékelt iratokat.)	

9.3 A kérelem 8. pontjához kapcsolódó melléletek:

Amennyiben a 8. pontban részletezte, hogy a szerződésmódosuláshoz kapcsolódóan a forintban kifejezett követelésre való átváltás számítását, a kamat számítását, vagy az új törlesztőrészleteket tartalmazó törlesztési táblázatban foglalt adatokat és számításokat miért vitatja, akkor itt kell megjelölnie azokat a dokumentumokat, amelyeket e körben csatolni kíván állításainak alátámasztására.

9.3.1	A pénzügyi intézmény által kiadott, a szerződésmódosuláshoz (forintosítás) kapcsolódó információkat is tartalmazó tájékoztató levél (elszámolási értesítő)	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.3.2	A pénzügyi intézmény által kiadott törlesztési táblázat	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.3.3	A pénzügyi intézménytől kapott forintban kifejezett követelésre való átváltás számításával, a kamat számításával, vagy az új törlesztőrészleteket tartalmazó törlesztési táblázatban foglalt adatokkal és számításokkal kapcsolatban a 8.2 pontban részletezett helytelen adatot, számítási hibát alátámasztó iratok: (Kérjük, sorolja fel a mellékelt iratokat.)	

151-F	A 2A. pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:
	_____	□□□□ □□ □□

10. Nyilatkozat folyamatban lévő eljárásról:

Alulírott kérelmező nyilatkozom, **tudomásom van arról**, hogy a jelen kérelmemtől függetlenül az 1. pontban megjelölt szerződésben szereplő **másik hitelfelvevő vagy lízingbevevő**, ugyanezen szerződés vonatkozásában **már panasszal élt** a pénzügyi intézménynél, vagy a Pénzügyi Békéltető Testületnél eljárást kezdeményezett.

igen / nem

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

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

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

A kitöltött lapok és mellékletek száma

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

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

Kelt, 2015. év hó napján

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

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

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

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

A további kérelmezők aláírását a 151-01 PÓTLAP tartalmazza.

151-02	KÉRELEM SZERZŐDÉSMÓDOSULÁSSAL (FORINTOSÍTÁS) KAPCSOLATOS KÖTELEZETTSÉG MEGÁLLAPÍTÁSA IRÁNT	Születési időpontja:
	A 2A. pont szerinti kérelmező neve:	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

12. SZERZŐDÉSMÓDOSULÁSSAL (FORINTOSÍTÁSSAL) KAPCSOLATOS KÖTELEZETTSÉGEK FENNÁLLÁSÁNAK bemutatása:

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

a) a szerződésmódosulásról szóló, valamint az azzal összefüggő dokumentumokat (pl.: törlesztési táblázatot), vagy
b) a pénzügyi intézmény nem küldte meg a forintban meghatározott követelésre való átváltásról és a tartozás annak megfelelően forintban fennálló összegéről szóló tájékoztatást.

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

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

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

12.2 A szerződésmódosulással (forintosítás) kapcsolatos kötelezettség fennállásának indoklása:
*Kérjük mutassa be, hogy a pénzügyi intézménynek Önnel szemben miért áll fenn tájékoztatási kötelezettsége. Az állítását alátámasztó iratokat mellékelnie kell a kérelemhez, melyeket szíveskedjen a **13. pontban** tételesen feltüntetni.*

13. A KÉRELEM 12. pontjához kapcsolódó melléletek:
Kérjük, hogy az állítását alátámasztó alábbi iratokat másolatban mellékelje a kérelméhez.

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

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

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


Kelt, 2015. év hó napján

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

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

A további kérelmezők aláírását a 151-01 PÓTLAP tartalmazza.

7. számú melléklet

	152. KÉRELEM PANASZELJÁRÁS LEFOLYTATÁSA TÁRGYÁBAN	vonalkód helye
	<p>A Kérelmező panaszt nyújtott be a pénzügyi intézményhez, melyben az elszámolást vitatja vagy azt sérelmezi, hogy nem kapott elszámolást, azonban a pénzügyi intézmény arra érdemben nem válaszolt, hanem elkészség miatt elutasította a panaszt.</p> <p style="text-align: center;"><i>Benyújtandó 1 példányban a Pénzügyi Békeltető Testülethez</i></p>	
ÜGYSZÁM:		
Erkeztesés helye	<p><i>E nyomtatványt letöltheti a Pénzügyi Békeltető Testület honlapjáról (www.penzugyibekeltetotestulet.hu), kitöltheti olvashatóan kézzel vagy géppel. A kitöltött nyomtatványt megküldheti levelezési címünkre (Pénzügyi Békeltető Testület 1539 Budapest, BKKP Postafiók 670.), benyújthatja személyesen a Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálatán (cím: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.). Lehetőség van továbbá a kijelölt Kormányablakokban a kérelem benyújtására, valamint elektronikus formában az ügyfélkapun keresztül. (www.magyarorszag.hu)</i></p>	

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

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

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

152-01	PÓTLAP TOVÁBBI KÉRELMEZŐK MEGADÁSÁHOZ	Születési időpontja:							
	A 2A. pont szerinti kérelmező neve: _____	<table border="1"> <tr> <td> </td><td> </td><td> </td><td> </td> <td> </td><td> </td> <td> </td><td> </td> </tr> </table>							

TOVÁBBI KÉRELMEZŐK:									
<i>Kérelmező az lehet, aki az 1. pontban megjelölt szerződéshez kapcsolódó elszámolás címzettje volt, vagy annak kellett volna lennie, továbbá aki másolatra jogosultként az elszámolás vitatására is jogosult. Az elszámolás vitatására az jogosult, aki az elszámoláson címzettként nem szerepelt, de a szerződésben hitelfelvevőként vagy lízingbevevőként szerződő fél.</i>									
Kérelmező neve:	_____								
Lakcíme vagy levelezési címe:	_____								
Születésének időpontja és helye	<table border="1"> <tr> <td> </td><td> </td><td> </td><td> </td> <td> </td><td> </td> <td> </td><td> </td> </tr> </table> Születési helye: _____								
Telefonszáma:	_____								
E-mail címe:	_____								
Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolásról szóló tájékoztatás eredeti példányának címzettje: igen <input type="checkbox"/>	Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolás vitatására jogosult, vagyis az elszámoláson címzettként nem szerepelt, de a szerződésben hitelfelvevőként vagy lízingbevevőként (kötelezettként) szerződő fél: igen <input type="checkbox"/>								
Kérelmezőként magam is kérem az eljárás lefolytatását a kérelemben foglaltaknak megfelelően, és a 10. pontban foglaltakat is tudomásul veszem, elfogadom*: Aláírás:									
Kérelmező neve:	_____								
Lakcíme vagy levelezési címe:	_____								
Születésének időpontja és helye	<table border="1"> <tr> <td> </td><td> </td><td> </td><td> </td> <td> </td><td> </td> <td> </td><td> </td> </tr> </table> Születési helye: _____								
Telefonszáma:	_____								
E-mail címe:	_____								
Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolásról szóló tájékoztatás eredeti példányának címzettje: igen <input type="checkbox"/>	Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolás vitatására jogosult, vagyis az elszámoláson címzettként nem szerepelt, de a szerződésben hitelfelvevőként vagy lízingbevevőként (kötelezettként) szerződő fél: igen <input type="checkbox"/>								
Kérelmezőként magam is kérem az eljárás lefolytatását a kérelemben foglaltaknak megfelelően, és a 10. pontban foglaltakat is tudomásul veszem, elfogadom*: Aláírás:									
Kérelmező neve:	_____								
Lakcíme vagy levelezési címe:	_____								
Születésének időpontja és helye	<table border="1"> <tr> <td> </td><td> </td><td> </td><td> </td> <td> </td><td> </td> <td> </td><td> </td> </tr> </table> Születési helye: _____								
Telefonszáma:	_____								
E-mail címe:	_____								
Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolásról szóló tájékoztatás eredeti példányának címzettje: igen <input type="checkbox"/>	Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolás vitatására jogosult, vagyis az elszámoláson címzettként nem szerepelt, de a szerződésben hitelfelvevőként vagy lízingbevevőként (kötelezettként) szerződő fél: igen <input type="checkbox"/>								
Kérelmezőként magam is kérem az eljárás lefolytatását a kérelemben foglaltaknak megfelelően, és a 10. pontban foglaltakat is tudomásul veszem, elfogadom*: Aláírás:									

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

3. A MEGHATALMAZOTT adatai:	
<i>Ha meghatalmazott útján kíván eljárni, kérjük, szíveskedjék MEGHATALMAZÁS nyomtatványt kitölteni és aláírni, két tanúval aláíratatni, továbbá azt eredeti példányban a kérelem mellékleteként benyújtani.</i>	
3.1	Meghatalmazott neve:
3.2	Lakcíme vagy levelezési címe:
3.3	telefonszáma:

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

5. A PÉNZÜGYI INTÉZMÉNYHEZ BENYÚJTOTT, ELKÉSETTNEK MINŐSÍTETT PANASSZAL kapcsolatos adatok:		
5.1	Mikor nyújtotta be a panaszát a pénzügyi intézményhez?	201..... év hó napján
5.2.	Mikor vette kézhez a pénzügyi intézmény válaszelevelét, mely szerint a panasz elkészttség miatt elutasításra került?	201..... év hó napján

6. A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ HATÁRIDŐN TÚL BENYÚJTOTT KÉRELEMMEL kapcsolatos adatok:		
<i>Kérjük, hogy ezt a pontot csak akkor töltsse ki, ha a kérelmét azért nyújtja be elkésetten a Pénzügyi Békéltető Testülethez, mert a kérelem benyújtásában igazoltan akadályozva volt. A kérelem akkor minősül elkésettnak, ha a pénzügyi intézmény álláspontjának kézbesítésétől számított 30 napon túl kérelmezi a Testület eljárását.</i>		
<i>Amennyiben a kérelmet azért nem tudta határidőben benyújtani, mert igazoltan akadályozva volt, akkor az akadály megszűnésének időpontjától számított 30 napon belül teheti ezt meg. Abban az esetben, ha az elutasítás kézbesítése óta több mint 6 hónap telt el, még az akadályozás igazolása esetén sem indíthat eljárást a Testület.</i>		
<i>Az 6.2 pontban meg kell jelölnie az akadályoztatás okát, és igazolnia is szükséges, hogy miért nem tudta a kérelmet az előírt határidőn belül benyújtani. Kérjük, hogy amennyiben kitölti ezt a pontot, akkor a 8.1.5 pontban, a csatolt mellékletek között szíveskedjék feltüntetni az akadályoztatást igazoló iratot. (pl.: orvosi igazolás)</i>		
6.1	Az akadály megszűnésének időpontja:	201..... év hó napja
6.2	Az akadályoztatás oka: <i>(Kérjük, szíveskedjen leírni.)</i>	

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

7. ANNAK IGAZOLÁSA, HOGY PANASZÁT HATÁRIDŐBEN BENYÚJTOTTA A PÉNZÜGYI INTÉZMÉNYHEZ, ILLETVE ANNAK IGAZOLÁSA, HOGY EBBEN AKADÁLYOZVA VOLT:	
7.1	Mikor került kézbesítésre az Ön részére a pénzügyi intézmény által megküldött elszámolás? 201..... év hó napján
7.2	Kérjük jelölje X-el, ha azért nyújtott be panaszt a pénzügyi intézményhez, mert nem kapott elszámolást és érdemi vizsgálat nélkül, elkészttség miatt utasította el a panaszát a pénzügyi intézmény. <input type="checkbox"/> igen
7.3	Amennyiben a pénzügyi intézményhez azért nem tudta benyújtani határidőben a panaszát, mert abban akadályoztatva volt, mi az akadály megszűnésének időpontja? 201..... év hó napja
7.4	A panasz határidőben történő benyújtásának bemutatása: <i>Kérjük, hogy mutassa be, miért késett el a panasz benyújtásával a pénzügyi intézményhez, illetve akadályoztatása esetén jelölje meg annak okát. Az állítását alátámasztó iratokat másolatban mellékelnie kell a kérelemhez, melyeket szíveskedjen a 8.2 pontban tételesen feltüntetni.</i>

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

8. A KÉRELEM MELLÉKLETEI:		
<p>A meghatalmazást eredeti példányban, az állításait alátámasztó iratokat <u>másolatban</u> kell mellékelnie a kérelméhez. A 8.1.1-8.1.4, a 8.2.1-8.2.2 pontok esetén elegendő a nyomtatványon X-el megjelölni, hogy mellékeli az okiratot, míg a 8.1.5 és a 8.2.3 pontoknál kérjük, szíveskedjen <u>felsorolni</u>, milyen további okiratokat csatol.</p>		
8.1 A kérelem 1-6. pontjaihoz kapcsolódó melléletek:		
8.1.1.	A pénzügyi intézményhez Ön által benyújtott panasz	mellékelem: <input type="checkbox"/>
8.1.2.	A pénzügyi intézmény levele a panasz elutasításáról	mellékelem: <input type="checkbox"/>
8.1.3	A kérelem 1. pontjában megjelölt, elszámolással érintett szerződés	mellékelem: <input type="checkbox"/>
8.1.4	Kitöltött és aláírt meghatalmazás nyomtatvány eredeti példánya, amennyiben Ön kitöltötte a kérelem 3. pontját	mellékelem: <input type="checkbox"/>
8.1.5	A Pénzügyi Békéltető Testülethez a kérelem benyújtásának akadályoztatását alátámasztó irat(ok), amennyiben kitöltötte a kérelem 6. pontját: <i>(Kérjük, sorolja fel a mellékelt iratokat.)</i>	
8.2 A kérelem 7. pontjához kapcsolódó melléletek:		
8.2.1	A pénzügyi intézményhez postai úton benyújtott panasz postára adását igazoló feladóvevény	mellékelem: <input type="checkbox"/>
8.2.2	A pénzügyi intézményhez nem postai úton benyújtott írásbeli panasz átvételét igazoló irat	mellékelem: <input type="checkbox"/>
8.2.3	Kérjük, csatolja azokat a további iratokat, amelyek igazolják, hogy a panaszát határidőben benyújtotta a pénzügyi intézményhez. Amennyiben a 7.3 pontot is kitöltötte, az akadályoztatását igazoló iratot is szükséges csatolnia. <i>(Kérjük, sorolja fel a mellékelt iratokat.)</i>	

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

9. Nyilatkozat folyamatban lévő eljárásról:

Alulírott kérelmező nyilatkozom, **tudomásom van arról**, hogy a jelen kérelmemtől függetlenül az 1. pontban megjelölt szerződésben szereplő **másik hitelfelvevő vagy lízingbevevő**, ugyanezen szerződés vonatkozásában **már panasszal élt** a pénzügyi intézménynél, vagy a Pénzügyi Békéltető Testületnél eljárást kezdeményezett.

 igen / nem
10. Alulírott Kérelmező a Pénzügyi Békéltető Testület döntésére az alábbi határozott kérelmet terjesztem elő:

Kérem annak megállapítását, hogy a pénzügyi intézményhez benyújtott panaszom nem volt elkésztet, és így a panasz elutasításának nem volt helye, ezért a pénzügyi intézmény a panasz eljárás keretében a panasszal érdemben köteles foglalkozni és a panasz eljárást az arra irányadó szabályok szerint lefolytatni.

A kitöltött lapok és melléletek száma

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

152-01	152-A	152-B	152-C	152-D	Melléletek száma

Kelt, 2015. év hó napján

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


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

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

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

A további kérelmezők aláírását a 152-01 PÓTLAP tartalmazza.

8. számú melléklet

	153. KÉRELEM ELSZÁMOLÁSI KÖTELEZETTSÉG FENNÁLLÁSÁNAK MEGÁLLAPÍTÁSA TÁRGYÁBAN	vonalkód helye
	A Kérelmező nem kapott elszámolást, vagy kapott elszámolást és azt nem vitatja, de sérelmezi, hogy a pénzügyi intézmény a szerződésmódosulással (forintosítás) vagy az átváltás mellőzésével kapcsolatos kötelezettségének nem tett eleget.	
ÜGYSZÁM:	<i>Benyújtandó 1 példányban a Pénzügyi Békéltető Testülethez</i>	
Érkeztetés helye	<i>E nyomtatványt letöltheti a Pénzügyi Békéltető Testület honlapjáról (www.penzugyibekeltetotestulet.hu), kitöltheti olvashatóan kézzel vagy géppel. A kitöltött nyomtatványt megküldheti levelezési címünkre (Pénzügyi Békéltető Testület 1539 Budapest, BKKP Postafiók 670.), benyújthatja személyesen a Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálatán (cím: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.). Lehetőség van továbbá a kijelölt Kormányablakokban a kérelem benyújtására, valamint elektronikus formában az ügyfélkapun keresztül. (www.magyarorszag.hu)</i>	

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

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

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

153-01	PÓTLAP TOVÁBBI KÉRELMEZŐK MEGADÁSÁHOZ	Születési időpontja:								
	A 2A. pont szerinti kérelmező neve: _____	<table border="1"> <tr> <td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td> <td> </td><td> </td> <td> </td><td> </td> </tr> </table>								

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

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

3. A MEGHATALMAZOTT adatai:		
<i>Ha meghatalmazott útján kíván eljárni, kérjük, szíveskedjék MEGHATALMAZÁS nyomtatványt kitölteni és aláírni, két tanúval aláíratatni, továbbá azt eredeti példányban a kérelem mellékleteként benyújtani.</i>		
3.1	Meghatalmazott neve:	_____
3.2	Lakcíme vagy levelezési címe:	_____
3.3	telefonszáma:	_____

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

5. A PÉNZÜGYI INTÉZMÉNYHEZ BENYÚJTOTT PANASSZAL kapcsolatos adatok:		
<i>Tájékoztatjuk, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület akkor indíthatja meg az eljárást, ha Ön a pénzügyi intézménynél közvetlenül már megkísérelte a vitás ügy rendezését, és a panasz elutasításra került, vagy a panaszkezelésre biztosított 60 napos határidő már eltelt, és a pénzügyi intézmény nem válaszolt. Amennyiben a panaszában foglaltakat továbbra is fenntartja, az elutasítás kézbesítésétől, illetve ha a pénzügyi intézmény nem válaszolt, akkor a 60 napos panaszkezelési határidő leteltétől számított 30 napon belül van lehetősége kezdeményezni a Testület eljárását. Ha a pénzügyi intézménynél nem nyújtott be panaszt, a Pénzügyi Békéltető Testület előtt sem indíthat eljárást.</i>		
5.1	Mikor nyújtotta be a panaszát a pénzügyi intézményhez?	201..... év hó napján
5.2.	Mikor vette kézhez a pénzügyi intézmény panaszra adott elutasító válaszlevelét?	201..... év hó napján
5.3	Kérjük jelölje X-el, ha a panaszára a pénzügyi intézmény nem válaszolt, és a panasz átvételétől számított 60 nap már eltelt.	<input type="checkbox"/> igen
5.4	Kérjük jelölje X-el, ha azért nyújtott be panaszt a pénzügyi intézményhez, mert nem kapott elszámolást. Ebben az esetben a 153-C lapot kell kitöltenie.	<input type="checkbox"/> igen
5.5	Kérjük jelölje X-el, ha azért nyújtott be panaszt a pénzügyi intézményhez, mert az elszámolást megkapta, azt nem vitatja, de <ul style="list-style-type: none"> a) a pénzügyi intézmény nem küldte meg a szerződésmódulásról szóló, valamint az azzal összefüggő dokumentumokat (pl.: törlesztési táblázatot), vagy b) a pénzügyi intézmény nem küldte meg a forintban meghatározott követelésre való átváltásról és a tartozás annak megfelelően forintban fennálló összegéről szóló tájékoztatást, vagy c) a fogyasztói jelzálogkölcsön-szerződés módosuló rendelkezéseink kézhezvételét követő 30 napon belül Ön az átváltás mellőzését kezdeményezte, de kérelmét nem teljesítette a pénzügyi intézmény. Ebben az esetben a 153-D lapot kell kitöltenie.	<input type="checkbox"/> igen

Tájékoztatjuk, hogy amennyiben magát az elszámolást vitatja, akkor a **151. KÉRELEM HELYES ELSZÁMOLÁS MEGÁLLAPÍTÁSA IRÁNT** megnevezésű űrlapot kell kitöltenie.

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

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

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

A kérelem akkor minősül elkéslettnak, ha

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

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

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

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

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

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

7. AZ ELSZÁMOLÁSI KÖTELEZETTSÉG FENNÁLLÁSÁNAK OKA:

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

7.1 A kérelem jogalapja az elszámolási kötelezettség vonatkozásában:

Azért kérem az elszámolást, mert		(Kérjük jelölje X-el)
7.1.1.	meg nem szűnt fogyasztói kölcsönszerződéssel rendelkezem (2014. évi. XL.tv. 6.§.(1) bek.)	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
7.1.2	meg nem szűnt pénzügyi lízingszerződéssel rendelkezem	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
7.1.3	2009. július 26. napját követően szűnt meg a fogyasztói kölcsönszerződése (2014. évi. XL.tv. 6.§.(1) bek.)	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
7.1.4	2009. július 26. napján vagy azt megelőzően szűnt meg a szerződése és	
7.1.4.1	- a pénzügyi intézménynek tudomása van arról, hogy a követelés nem évült el. (2014. évi. XL.tv. 6.§.(2) bek.)	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
7.1.4.2	- igazolom, hogy a pénzügyi intézmény által engedélyezett követelést velem szemben egy elszámolásra nem köteles pénzügyi intézmény (=követeléskezelő) érvényesíti, és korábban kérelmeztem az elszámolást. (2014. évi. XL.tv. 6.§.(3) bek.)	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
7.1.4.3	- állítom és a pénzügyi intézmény nem vitatja, hogy a követelés nem évült el, vagy az el nem évülés tényét bíróság jogerős ítélete megállapította, és korábban kérelmeztem az elszámolást. (2014. évi. XL.tv. 6.§.(4) bek.)	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
7.1.5	kedvezményesen végtörlesztett fogyasztói kölcsönszerződéssel rendelkezem és 2015. március 1. napja és március 31. napja között kértem az elszámolást a pénzügyi intézménytől, (2014. évi. XL.tv. 10.§.(3) bek.)	
7.1.5.1	- a 10 000 forintos díjat is megfizettem, de kérésemet a pénzügyi intézmény nem teljesítette.	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
7.1.5.2	- és igazoltam, hogy forint alapú, kiváltó, végtörlesztés célú fogyasztói kölcsön szerződést kötöttem, de kérésemet a pénzügyi intézmény nem teljesítette.	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem

Az elszámolási kötelezettség fennállásának okai:

7.2 Kérjük **mutassa be**, hogy a pénzügyi intézménynek Önnel szemben mely jogszabály alapján és miért áll fenn az elszámolási kötelezettsége. Az állítását alátámasztó iratokat mellékelnie kell a kérelemhez, melyeket szíveskedjen a **9.2. pontban** tételesen feltüntetni.

Kérjük jelölje X-el, ha a 7.2 pontot a 153-C/1 pótlapon folytatja: igen

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

Az elszámolási kötelezettség fennállásának okai (a 7.2 pont folytatása):

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

8. A SZERZŐDÉSMÓDOSULÁSSAL (FORINTOSÍTÁS), VAGY AZ ÁTVÁLTÁS MELLŐZÉSÉVEL KAPCSOLATOS KÖTELEZETTSÉGEK FENNÁLLÁSÁNAK INDOKOLÁSA:

Kérjük, hogy ezt a lapot abban az esetben töltsse ki, ha azt kifogásolja, hogy az elszámolás (amelyet nem vitat) közlésével együtt

- a pénzügyi intézmény nem küldte meg a szerződés módosulásról szóló, valamint az azzal összefüggő dokumentumokat (pl.: törlesztési táblázatot), vagy
- a pénzügyi intézmény nem küldte meg a forintban meghatározott követelésre való átváltásról és a tartozás annak megfelelően forintban fennálló összegéről szóló tájékoztatást, vagy
- a fogyasztói jelzálogkölcsön-szerződés módosuló rendelkezéseink kézhezvételét követő 30 napon belül Ön az átváltás mellőzését kezdeményezte, de kérelmét nem teljesítette a pénzügyi intézmény.

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

8.1 A kérelem oka a szerződés módosulással (forintosítás) vagy az átváltás mellőzésével kapcsolatos kötelezettségek vonatkozásában:

Azért nyújtom be a kérelmet, mert		(Kérjük jelölje X-el)
8.1.1	a pénzügyi intézménynek meg kellett volna küldenie a 2014. évi LXXVII.tv. 5. §(1)-(2) bekezdése szerint a fogyasztói kölcsön szerződés módosuló rendelkezéseinek szövegét és annak mellékleteit (tájékoztatást és törlesztési táblázatot)	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
8.1.2	nem kaptam meg a pénzügyi intézménytől a tartozásom forintban meghatározott követelésre váltásáról szóló, a 2014. évi LXXVII.tv. 15.§. (2) bekezdése szerinti tájékoztatást	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
8.1.3	a forintba átváltás mellőzését kértem, de a pénzügyi intézmény a 2014. évi LXXVII.tv. 12. §. (5) bek. szerinti kötelezettségének nem tett eleget	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem

8.2 A szerződés módosulással (forintosítás) vagy az átváltás mellőzésével kapcsolatos kötelezettség fennállásának indokolása:

Kérjük **mutassa be**, hogy a pénzügyi intézménynek Önrel szemben miért áll fenn ez a kötelezettsége. Az állítását alátámasztó iratokat mellékelnie kell a kérelemhez, melyeket szíveskedjen a **9.3 pontban** tételesen feltüntetni.

Kérjük jelölje X-el, ha a 8.2 pontot a 153-D/1 pótlapon folytatja: igen

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

A szerződésmódosulással, forintra átváltással vagy az átváltás mellőzésével kapcsolatos kötelezettség fennállásának indokolása (a 8.2 pont folytatása):

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

9. A KÉRELEM MELLÉKLETEI:

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

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

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

9.1.1	A pénzügyi intézményhez Ön által benyújtott panasz	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.1.2	A pénzügyi intézmény levele a panasz elutasításáról	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.1.3	Jelzálogjoggal fedezett kölcsönszerződés és módosításai	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.1.4	Egyéb biztosítékkal fedezett kölcsönszerződés és módosításai	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.1.5	Gépjármű finanszírozás célú kölcsönszerződés / lízingszerződés és módosításai	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.1.6	Kölcsönszerződés megszűnésével kapcsolatos dokumentumok	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.1.7	Végtörlesztés célú kiváltó kölcsönszerződés és/vagy a végtörlesztés okirattal történő igazolása	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.1.8	Engedményezésről szóló iratok	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.1.9	Követelés fennállásának bizonyítására vonatkozó iratok	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.1.10	Annak igazolása, hogy az el nem évült követelést a pénzügyi intézmény vitatja	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.1.11	Kitöltött és aláírt meghatalmazás nyomtatvány, amennyiben Ön kitöltötte a kérelem 3. pontját	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.1.12	Az akadályoztatását alátámasztó irat(ok), amennyiben kitöltötte a kérelem 6. pontját: (Kérjük, sorolja fel a mellékelt iratokat.)	

9.2 A kérelem 7. pontjához kapcsolódó melléletek:

9.2.1	<i>Kérjük, sorolja fel a mellékelt iratokat.</i>	
-------	--	--

9.3. A kérelem 8. pontjához kapcsolódó melléletek:

9.3.1	A kézhez vett elszámolás másolata	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.3.2	A 2015. február 1. napján fennálló tartozás igazolása a 8.1.2. ponthoz kapcsolódóan	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.3.3	Forintra történő átváltás mellőzése iránti kérelem és annak mellékletei a 8.1.3 ponthoz kapcsolódóan	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.3.4	A pénzügyi intézmény forintra történő átváltás mellőzéséről szóló döntése a 8.1.3 ponthoz kapcsolódóan	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.3.5	Egyéb iratok: <i>(Kérjük, sorolja fel az egyéb iratokat.)</i>	

151-F	A 2A. pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:
	_____	□□□□ □□ □□

10. Nyilatkozat folyamatban lévő eljárásról:

Alulírott kérelmező nyilatkozom, **tudomásom van arról**, hogy a jelen kérelmemtől függetlenül az 1. pontban megjelölt szerződésben szereplő **másik hitelfelvevő vagy lízingbevevő**, ugyanezen szerződés vonatkozásában **már panasszal élt** a pénzügyi intézménynél, vagy a Pénzügyi Békéltető Testületnél eljárást kezdeményezett. igen / nem

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

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

11.1	A pénzügyi intézmény nem teljesítette az elszámolási kötelezettségét . Ezért a Pénzügyi Békéltető Testülettől kérem annak megállapítását, hogy a pénzügyi intézménynek velem szemben az elszámolási kötelezettsége a 2014. évi XXXVIII. törvény, illetve a 2014. évi XL. törvény szerint fennáll, és kötelezze az elszámolásra.	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
11.2	A pénzügyi intézmény az elszámolás közlésével együtt nem küldte meg részemre a 2014. LXXVII. törvény 5.§. (1) és (2) bekezdése szerinti dokumentumokat (fogyasztói kölcsönszerződés módosuló rendelkezéseinek szövegét és az ahhoz kapcsolódó mellékleteket). Ezért a Pénzügyi Békéltető Testülettől kérem annak megállapítását, hogy ez a kötelezettsége fennáll a pénzügyi intézménynek, és kötelezze a teljesítésére.	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
11.3	A pénzügyi intézmény az elszámolás közlésével együtt nem küldte meg a 2014. évi LXXVII. tv. 15. §. (1). bekezdésében meghatározott átváltásról és a tartozás annak megfelelően forintban fennálló összegéről szóló tájékoztatást . Ezért a Pénzügyi Békéltető Testülettől kérem annak megállapítását, hogy ez a kötelezettsége fennáll a pénzügyi intézménynek, és kötelezze a teljesítésére.	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
11.4	A fogyasztói jelzálogkölcsön-szerződése módosuló rendelkezéseinek kézhezvételét követő 30 napon belül a pénzügyi intézménynél írásban kezdeményeztem a 2014. évi LXXVII. tv. 10. §-ban meghatározott forintra átváltás és a 11.§-ban meghatározott kamatszabályok mellőzését , de a pénzügyi intézmény elutasította a kérésemet. Ezért a Pénzügyi Békéltető Testülettől kérem annak megállapítását, hogy a pénzügyi intézmények meg kellett volna küldeni a 2014. évi LXXVII. tv. 12. §. (5). bekezdésében meghatározott dokumentumokat, és kötelezze a teljesítésére.	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem

A kitöltött lapok és melléletek száma

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

153-01	153-A	153-B	153-C	153-C/1	153-D	153-D/1	153-E	153-F	Melléletek száma

Kelt, 2015. év hó napján

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

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

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

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

A további kérelmezők aláírását a 153-01 PÓTLAP tartalmazza.

9. számú melléklet

ALÁVETÉSI NYILATKOZATOK NYILVÁNTARTÁSI RENDJÉRŐL

A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (a továbbiakban: MNB tv.) 103. § (2) bekezdésében foglaltak alapján a Pénzügyi Békéltető Testület az MNB tv. 39. §-ban meghatározott törvények hatálya alá tartozó személyek vagy szervezetek (pénzügyi szolgáltatók) által tett, az MNB tv. 103. § (1) bekezdés szerinti alávetési nyilatkozatokról nyilvántartást vezet. Az alávetési nyilatkozatok nyilvántartásának ügyviteli szabályait a Testület jelen szabályzatban határozza meg.

1. A pénzügyi szolgáltatók által a Pénzügyi Békéltető Testülethez benyújtott alávetési nyilatkozatokról a Testület naprakész nyilvántartást vezet. A nyilvántartás a Testületnél rendszeresített és az intraneten elérhető kezelőfelülettel rendelkező informatikai keretprogramban (a továbbiakban: nyilvántartás) történik. A nyilvántartásban szereplő hatályos és nyilvános adatok a Testület honlapján is megjelennek.
2. A pénzügyi szolgáltatók által benyújtott alávetési nyilatkozatok az általános iratkezelési szabályok szerint kerülnek szkennelésre és iktatásra a Magyar Nemzeti Bank iratkezelő rendszerében. Amennyiben valamely alávetési nyilatkozat iktatása esetlegesen nem történne meg, a Testület Hivatala gondoskodik az adott nyilatkozat iktatásáról és ezt követően annak a jelen szabályok szerinti nyilvántartásáról.
3. Az iktatott alávetési nyilatkozatban szereplő adatokat a Hivatal kijelölt munkatársa, annak beérkezésétől számított 8 napon belül feltölti a nyilvántartásba. Az adatfeltöltésnél rögzíteni kell:
 - 3.1. a pénzügyi szolgáltató nevét;
 - 3.2. a pénzügyi szolgáltató székhelyét;
 - 3.3. a pénzügyi szolgáltató törzsszámát;
 - 3.4. a pénzügyi szolgáltató piaci besorolását;
 - 3.5. az alávetési nyilatkozat korlátozás tényét és tartalmát;
 - 3.6. az alávetési nyilatkozat időbeli hatályát;
 - 3.7. az alávetési nyilatkozat iktatószámát.
4. Amennyiben a pénzügyi szolgáltató az alávetési nyilatkozatot visszavonja vagy annak tartalmát módosítja, úgy az adott változást a Hivatal kijelölt munkatársa a visszavonást vagy módosítást tartalmazó iktatott nyilatkozat Testülethez érkezésétől számított 8 napon belül átvezeti a nyilvántartásba.
5. Amennyiben valamely alávetési nyilatkozatot tett pénzügyi szolgáltató jogutód nélkül megszűnik és erről a Testület a nevezett szolgáltatótól vagy egyéb hivatalos forrásból tudomást szerez, a Hivatal kijelölt munkatársa a nevezett pénzügyi szolgáltató tekintetében az alávetési nyilatkozat időbeli hatályát a jogutód nélküli megszűnés napjával lezárja.
6. Amennyiben valamely alávetési nyilatkozatot tett pénzügyi szolgáltató jogutódlással szűnik meg és a megszűnésről, illetve a jogutódlásról a nevezett szolgáltató vagy a jogutód tájékoztatja a Testületet, a Testület a nyilatkozat tartalmának megfelelően módosítja a nevezett pénzügyi szolgáltató nyilvántartásában szereplő, alávetésre vonatkozó adatait. Amennyiben a Testület hivatalból észleli, hogy jogutódlás következett be és sem a jogelőd nem rendelkezett a nyilatkozatáról, sem a jogutód nem adott tájékoztatást, a Testület Hivatala megkeresi a jogutódot, hogy a jogelőd nyilatkozata tekintetében a kért határidő elteltéig tegyen bejelentést. A bejelentés tartalmának megfelelően a Testület Hivatala a korábban tett alávetést módosítja vagy annak hatályát visszavonása esetén a visszavonás napjával lezárja.

7. A Testület az alávetési nyilatkozatot tett pénzügyi szolgáltatók adatait évente ellenőrzi és amennyiben észleli, hogy az adott szolgáltató adataiban változás következett be, úgy ezt a változást a nyilvántartásban átvezeti.
8. Az alávetési nyilatkozatot vagy annak módosítását, visszavonását tartalmazó okirat eredeti példányát a Hivatal kijelölt munkatársa a nyilvántartásban a nyilatkozat tartalmának megfelelő módosítását követően a Magyar Nemzeti Bank általános iratkezelési szabályainak megfelelően irattárba helyezi.

10. számú melléklet

ADATGYŰJTÉS, AZ ADATVAGYON KEZELÉSÉNEK SZABÁLYAI

1. A Testület működése során a kérelmezőktől és a pénzügyi szolgáltatóktól kapott adatokat ügynyilvántartó rendszerébe (PBT Info rendszer) rögzíti és tárolja a tevékenysége céljának megvalósulásához szükséges mértékben és ideig, a vonatkozó jogszabályok előírásainak betartásával. Csak olyan személyes és különleges adatot kezel, amely az adatkezelés céljának megvalósulásához elengedhetetlen és a cél elérésére alkalmas.
2. Az adatok a békéltetési tevékenység végzésének célján túlmenően statisztikai célokat is szolgálnak. A gyűjtött és az ügynyilvántartó rendszerben tárolt adatok a kérelmezők által szolgáltatott adatokból, a hiánypótlás alkalmával bekért adatokból, valamint a pénzügyi szolgáltatók által küldött és kért adatokból állnak össze.
3. A gyűjtött és tárolt adatok különösen az alábbiak:
 - a) a kérelmező neve, lakóhelye vagy tartózkodási helye
 - b) a fogyasztói jogvitával érintett pénzügyi szolgáltató neve, székhelye:
 - c) a kérelmező álláspontjának leírása alapján a kérelmezett ügyvel kapcsolatos valamennyi adat
 - d) a kérelmező által előterjesztett bizonyítékokban foglalt adatok, információk
 - e) az elutasított panasz kapcsán tudomására jutott információk, adatok
 - f) a pénzügyi szolgáltató által szolgáltatott adatok, információk
 - g) képviselőként a felek meghatalmazása alapján eljáró személyek adatai
 - h) azon okiratokban foglalt egyéb, harmadik személyre vonatkozó adatok, információk, amelyek tartalmára a kérelmező és/vagy a pénzügyi szolgáltató bizonyítékként hivatkozik.
3. A Testület biztosítja, hogy az érintett a jogszabályi keretek között kezelt adatai kezeléséről rendelkezzen, így az érintett személy tájékoztatást kérhet a személyes adatainak kezeléséről, kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve – a jogszabályban elrendelt, azaz kötelező adatkezelések kivételével – azok törlését, valamint – ha arra törvény felhatalmazza – tiltakozhat személyes adatainak kezelése ellen. A tájékoztatás ingyenes.
4. A Testület a hatályos magyar jogszabályokban és az Európai Unió kötelező jogi aktaiban szabályozott feladatai el látásához személyes és különleges adatokat kezelhet. Törvényi vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusán alapuló felhatalmazás hiányában az adatkezelés alapjául kizárólag az érintett megfelelő tájékoztatásán alapuló, önkéntes és határozott – különleges adat esetén írásbeli – hozzájárulása szolgálhat, amelyben félreérthetetlen beleegyezését adja a megfelelő személyes adatok meghatározott célból és körben történő kezeléséhez. A hozzájárulás megszerzése során az érintettet kifejezetten figyelmeztetni kell a beleegyezés önkéntességére. Miután a Testület előtt folyó eljárások a fogyasztónak minősülő magánszemélyek – az elszámolási kötelezettség megállapítása iránti igények esetében a nem fogyasztónak minősülő, nem magánszemély kérelmezők - kérelmére, kezdeményezésére indul, esetükben az általuk megadott személyes adatok tekintetében hozzájárulásukat vélelmezni kell.
5. A Testület ügyviteli és nyilvántartási célú adatkezelést, az elszámolással kapcsolatos és a 2014. évi XL. törvény hatálya alá tartozó kérelmek alapján indult eljárásokban ezen túlmenően a nem peres bíróságok részére adattovábbítást végez.
6. Az ügyvitelhez kapcsolódó adatkezelés az ügy (kérelem) nyilvántartásához (iktatásához), feldolgozásához kapcsolódik. Alapvető célja az adott ügghöz tartozó eljárás lefolytatásához, az adatkezelés szereplőinek azonosításához és az ügy befejezéséhez szükséges adatok biztosítása. Az ügyviteli célú adatkezelés során a személyes adatok kizárólag az adott ügy irataiban és az ügyviteli nyilvántartó rendszerekben (PBT Info és IRA, elszámolással kapcsolatos ügyekben a PBT Info2 és az IRA2 rendszerekben) szerepelhetnek; kezelésük ebből a célból az alapul szolgáló iratok irattárba helyezésig tart.
7. A nyilvántartási célú adatkezelés a jogszabályokban előre meghatározott adatkörök alapján gyűjtött adatfajtákból álló, belső nyilvántartásban szereplő adatállományt hoz létre az adatkezelés időtartama alatt, biztosítva az adatok különböző jellemzők alapján történő visszakereshetőségét, lekérdezhetőségét. Az adatok statisztikai célt is szolgálnak, így ezekből

heti, havi statisztikák készülnek és a Testület MNB törvény szerinti Éves Jelentése áll össze. A statisztika szempontok az adatgyűjtés és kezelés eredménye alapján különösen az alábbiak:

- 1) Elutasított kérelmek száma
- 2) Elutasítás oka
- 3) Egyezséggel zárult ügyek száma
- 4) Kötelezést tartalmazó határozatok száma
- 5) Ajánlások száma
- 6) Meghallgatás után elutasított kérelmek száma
- 7) Megtámadott PBT döntések száma
- 8) Bírósági döntések száma
- 9) Határon átnyúló pénzügyi fogyasztó jogvitás ügyek száma, érintett szolgáltatók
- 10) Kérelmek tárgya
- 11) Eljárást kezdeményezők (kérelmek) megoszlása lakóhely szerint
- 12) Kérelmek megoszlása érintett szolgáltatók szerint
- 13) Kérelmezett pénzügyi szolgáltatás típusok

8. A kezelt adatot törölni kell, ha az adat kezelése jogellenes; az adat hiányos vagy téves, és ez az állapot jogszerűen nem orvosolható, feltéve, hogy a törlést törvény nem zárja ki; az adatkezelés célja megszűnt, vagy az adatok tárolásának törvényben meghatározott határideje lejárt; illetve, ha azt a bíróság elrendelte. A valóságnak nem megfelelő adatot a Testület – amennyiben a szükséges adatok rendelkezésre állnak – köteles helyesbíteni. Az adat helyesbítéséről vagy törléséről az érintetten túl mindazokat tájékoztatni kell, akiknek az adatot továbbították (például elszámolási ügyekben a nem peres eljárás lefolytatására a törvény szerint hatáskörrel rendelkező bíróságok), kivéve, ha a tájékoztatás elmaradása az adatkezelés céljára tekintettel az érintett jogos érdekeit nem sérti.

9. Az érintett a Magyar Nemzeti Bank adatvédelmi felelősénél tiltakozhat személyes adatának kezelése ellen az Info tv. 21. §-ban meghatározottak szerint. Ez esetben az adatvédelmi felelős haladéktalanul értesíti a Testület elnökét. Az elnök 15 napon belül dönt és amennyiben a tiltakozás indokolt, a Testület Hivatala köteles az adatkezelést (további adatfelvételt, adattovábbítást) megszüntetni, valamint a tiltakozásról, és az annak alapján tett intézkedésekről értesíteni mindazokat, akik részére a tiltakozással érintett személyes adatot továbbította, akik kötelesek intézkedni a tiltakozási jog érvényesítése érdekében.

10. Az adatgyűjtés során keletkezett adatvagyon kezeléséért, a statisztikai és nyilvántartási célú adatállományért, valamint az e szabályzatban és az adatkezelésre vonatkozó jogszabályi rendelkezések betartásáért a Testület elnöke felelős.

**JELENTÉS A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET
ÉVES TEVÉKENYSÉGÉRŐL**

2022

Nyomda: Prospektus Kft.

8200 Veszprém, Tartu u. 6.

mnb.hu

©MAGYAR NEMZETI BANK

1013 BUDAPEST, KRISZTINA KÖRÚT 55.