



JELENTÉS A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET ÉVES TEVÉKENYSÉGÉRŐL



2025



JELENTÉS A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET ÉVES TEVÉKENYSÉGÉRŐL

2025

Kiadja: Magyar Nemzeti Bank

Felelős kiadó: Farkas Milán

1054 Budapest, Szabadság tér 8–9.

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, működési rend	10
3. Ügytípusok, eljárások	12
4. Szakmai cikkek a tagok tollából	15
5. Kapcsolatok	16
II. Eljárások, eredmények	22
1. Új kérelmek, kezelt ügyek	22
2. A kérelmek benyújtásának módja	23
3. A kérelmezők lakóhely szerinti megoszlása	24
4. A fogyasztói jogvitákban érintett szolgáltatók	25
5. A kérelemmel érintett termékek	26
6. A befogadási arány alakulása	27
7. Az érdemi elbírálásra nem alkalmas ügyek	28
8. Az érdemi elbírálást követően lezárt ügyek eredményei	29
9. Meghallgatások száma, átlagos ügyintézési idő	32
III. Ügyek szektoronként	33
A) Pénzpiaci szolgáltatásokkal kapcsolatos jogviták	33
1. Hitel és pénzkölcsön nyújtása	34
2. Betétgyűjtéssel és pénzforgalommal kapcsolatos szolgáltatások	38
3. Méltányossági ügyek	47
4. Követeléskezelőkkel szembeni ügyek	48
B) Tőkepiaci szolgáltatásokkal kapcsolatos jogviták	49
C) Biztosítási szolgáltatásokkal kapcsolatos jogviták	51
1. Nem-életbiztosítási ághoz tartozó ügyek	52
2. Életbiztosítások	57
D) Pénztári szolgáltatásokkal kapcsolatos jogviták	59
IV. A határon átnyúló pénzügyi jogviták	61
V. Ajánlások és kötelezések	64
VI. Határozatok bírósági megtámadása, perekkel kapcsolatos információk	68

Ábrák jegyzéke	69
-----------------------	----

Mellékletek

1. számú melléklet: Az eljárásokban érintett pénzügyi szolgáltatók	71
2. számú melléklet: A Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózat elérhetősége	75
3. számú melléklet: A Pénzügyi Békéltető Testület Működési Rendje	76
4. számú melléklet: Szakmai cikkek a tagok tollából	126

Elnöki előszó



A 2025. év 498-cal több új ügyet hozott, mint az előző. Nagyon köszönöm minden kedves fogyasztónak, aki segítségért hozzánk fordult, igénybe vette szolgáltatásunkat és közvetítésünkkel próbálta meg rendezni vitás ügyeit megtisztelve bizalmával, és köszönöm minden pénzügyi szolgáltatónak, hogy a 2025. évben is partner volt a pénzügyi jogviták rendezésében.

A legtöbb kérelem Közép-Magyarország területén, azaz Budapesten és Pest vármegyében élő honfitársainktól érkezett. A legtöbb kérelmező a „PBT Online ügyintézés” alkalmazást használta, melynek népszerűsége 2023. januárja óta egyre nő. A kérelmek 44 százaléka a Testület honlapján elérhető ezen alkalmazás használata által érkezett. Mivel ezen alkalmazás a már folyamatban lévő ügyekben, azok bármely szakaszában is rendelkezésre áll iratok benyújtására, így a kérelmezők 55 százaléka elektronikus úton zajlott a kommunikáció. A Magyar Nemzeti Bank Központi Ügyfélszolgálatán, a békéltető testületeken és a kormányablakon keresztül a Testülethez eljuttatott kérelmek aránya növekedett. A Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózat irodáinak közvetítése 146 kérelmező esetében segített a hozzánk történő eljutásban.

2025. január 1-jén a folyamatban volt ügyek száma 613 volt, ebből 604 belföldi, 9 határon átnyúló szolgáltatással kapcsolatos vitás ügy volt. Az év folyamán 3.755 új ügy érkezett, ebből 3.694 belföldi ügy volt, 61 kérelmező határon átnyúló szolgáltatást vett igénybe. Az év végéig 3.670 ügyet zártunk le, ebből 3.616 belföldi jogvita volt, 54 ügyben határon átnyúló szolgáltatással kapcsolatban született egyezség vagy hoztunk döntést.

A kérelmezők többségükben pénzügyi szolgáltatásokkal összefüggő ügyekkel kapcsolatos jogvitáik miatt kérték a segítségünket, legtöbbször hitelintézetekkel szemben próbálták igényt érvényesíteni, legnagyobb részben sajnos a pénzforgalmi szolgáltatáshoz kapcsolódóan a kiberbiztonságot sértő cselekmények, úgynevezett kiber csalások miatt. A méltányossági kérést tartalmazó kérelmezői igények a pénzügyi szolgáltatásokat érintették legnagyobb számban. A biztosításokkal összefüggő jogviták elsősorban a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítások és a vagyoni károk vitás ügyeit jelentették. A befektetési szolgáltatásokkal és a pénztárakkal kapcsolatos viták száma nem volt jelentős a pénzügyi és a biztosítási szektor ügyeihez képest.

A befogadott és érdemben elbírált 2.746 ügyből 800 belföldi békéltetési ügy, 94 méltányossági ügy, egy határon átnyúló ügy zárult egyezséggel. Kötelezések és ajánlások belföldi békéltetési ügyekben születtek, 16 kötelezés és 6 ajánlás látott napvilágot. A kérelmezők számára kedvezően zárult ügyek, vagyis a Testület által jóváhagyott egyezségek, kötelezések és ajánlások, valamint a formailag megszüntetéssel végződő, de a felek között az eljáráson kívüli megállapodást jelentő ügyek (kvázi egyezség) együttesen a belföldi békéltetési ügyeknél 48 százalékos, a méltányossági ügyeknél 46 százalékos, a határon átnyúló ügyeknél 67 százalékos arányt jelentettek, és az összes ügy vonatkozásában 48 százalékot tettek ki.

Meghallgatás megtartására 2.148 alkalommal került sor, az éves átlagos ügyintézési idő a belföldi békéltetési ügyekben 68, a méltányossági ügyekben 63, a határon átnyúló ügyekben 73 nap volt.

Köszönöm minden ügyfelünknek, hogy partner volt egyezségek megkötésében. Bízom benne, hogy minden egyezséggel sikerült hozzájárulnunk a szolgáltatók és ügyfelek között a hosszú távú és kölcsönösen előnyös partneri kapcsolat fenntartásához.

A tizenkétéves elnöki megbízatásom 2026. február 9-én lejár. A 2025. évi az utolsó Éves Jelentésünk, melynek készítésében részt vehettem. Ezúton is szeretném megköszönni minden kedves ügyfelünknek és kollégának az együttműködést. Kívánok mindenkinek problémamentes, sikeres ügyintézés, jó egészséget és boldog új évet.

Kollégáim a továbbiakban is állnak rendelkezésre és próbálnak segítséget nyújtani, mint eddig mindig, a 2026. évben és azt követően is.

dr. Kovács Erika
elnök
Pénzügyi Békéltető Testület

I. Működés

1. A TESTÜLET MŰKÖDÉSE, SZERVEZET ÉS IRÁNYÍTÁS

A Testület tevékenysége által a Magyar Nemzeti Bank jóvoltából olyan fórum áll rendelkezésre, ahol a felek személyesen is találkozhatnak egymással, szabad belátásuk szerint fejthetik ki véleményüket, mondhatják el a leírtakhoz képest az ügygel összefüggő mondanivalójukat, továbbá egyszerű, gyors és költségkímélő eljárásban egyezséget köthetnek. A működés célja a pénzügyi szervezetek által nyújtott szolgáltatásokat igénybe vevők jogos érdekeinek védelme és a pénzügyi közvetítőrendszerrel szembeni közbizalom erősítése. A pénzügyi békéltetés életre hívásának gondolata 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.

A Testület megalakítása óta minden eszközzel próbálja gyorsítani eljárásait. Folyamatos informatikai fejlesztéseket hajt végre ügynyilvántartó rendszerében, annak funkcióit bővítve, gondoskodva arról, hogy a digitalizáció előnyeit valamennyi ügyfél kihasználhassa. A meghallgatások alkalmával az ügyfelek kézhez kapják 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 kötelezést vagy ajánlást hozzon, hanem az, hogy a felek maguk jussanak el a konszenzusig és hozzák létre azt olyan tartalommal, amilyen nekik a legmegfelelőbb.

A Testület működésének megkezdése óta kellő mennyiségű tapasztalat gyűlt össze és kialakult a szükséges rutin is ahhoz, hogy az ügyek gyors megoldása biztosított legyen. Így mára már több ügy tárgyalására kerül sor egy testületi tag által jegyzőkönyvvezető segítségével, mint háromtagú tanácsban. Az egy tag által történő ügyvitel lehetővé teszi, hogy azonos idő alatt több ügygel foglalkozzon a Testület, így évről évre egyre több ügy kerül lezárásra.

Az elnök

A Testületet a törvény szerint hat évre kinevezhető elnöke képviseli a Magyar Nemzeti Bank szervezetén belül és kívül, gondoskodik a szervezet jogszerű működéséről, irányításáról. Mandátumának lejártá után hat évre újra kinevezhető akár többször is. Ez történt 2020. február 10-én, amikor a 2014. február 10-től 6 évre kinevezett elnök újabb hat évre kapott mandátumot 2026. február 9-ig terjedő időszakra. 2026. február 10-től azonban új elnök áll a Testület élén, akit a Magyar Nemzeti Bank elnöke nevez ki és gyakorolja fölötte a munkáltatói jogokat. 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 maximum 90 napos meghosszabbíthatósága kérdésében, dönt arról, hogy mely ügyeket tárgyaljon a Testület tanácsban és melyeket egy tag eljárása által. Gondoskodik az ügyteher osztályok közötti egyenlő elosztásáról és irányítási és munkáltatói jogosítványai vannak a Testülethez tartozó valamennyi munkatárs vonatkozásában. A testületi tagokat szakmai kérdésekben és konkrét ügyekben nem befolyásolja, nem utasítja, az ügyeket általában csak utólag ismeri meg, azonban gondoskodik arról, hogy ugyanazon tartalmú ügyekben ugyanolyan szakmai, jogi érvelésen alapuló döntés születessen. Biztosítja, 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. Gondoskodik az operatív működés szakmai, technikai és tárgyi feltételeiről, évenként javaslatot tesz a Testület feladataihoz mért szükséges létszámra. 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, a papír alapú és elektronikus adminisztrációt az ott dolgozó hivatalvezető, a jogi referens, a békéltetési szakértők és az asszisztens munkakörökben foglalkoztatott munkatársak által. A hivatalt a hivatalvezető vezeti, aki az elnököt távollétében helyettesíti, gondoskodik az adminisztratív feladatok időben történő ellátásáról, a helyettesítések megszervezéséről, kiszignálja az ügyeket az osztályokra, 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 szakterületeivel és a Testület ügyfélszolgálatát ellátó Ügyfélkapcsolati 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 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 karbantartási feladatainak végzése, konferenciák, szakmai események szervezése, a sajtóval való kapcsolattartás a Testület tevékenységét érintő témákban.

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

A testületi tagok

A Testület jogi egyetemi végzettséggel és jogi szakvizsgával és/vagy közgazdasági egyetemi végzettséggel rendelkező tagokból áll. A testületi tagok két osztályba szerveződnek. Mindkét osztály foglalkozik pénzügyi, biztosítási ügyekkel. A pénztárakkal kapcsolatos ügyeket csak az egyik osztály végzi, a befektetési szolgáltatásokkal, a határon átnyúló ügyekkel kapcsolatos, valamint – 2025. júliusáig – 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, e tapasztalatokat feldolgozzák, szükség esetén fogyasztóvédelmi jelzést, jogszabályalkotásra vagy módosításra vonatkozó javaslatot tesznek.

Az eljáró tanácsok személyi összetétele nem állandó, munkaszervezési vagy akadályoztatási okok miatt az eljárások folyamán is változhat. Az eljáró tanácsokat minden esetben három fő alkotja, az ügyekért felelős tag, a levezető elnök és a jegyzőkönyvvezetői feladatokat ellátó tag. Minden tag lehet levezető elnök, jegyzőkönyvvezető és ügygazda-előadó is más-más eljárásban. 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.

A testületi tagok nevét, végzettségét és szakterületeit a Testület honlapján olvashatják: <https://www.mnb.hu/bekeltetes/szervezet/a-testulet>

Létszám

A Testületnél minden munkatárs a Magyar Nemzeti Bankkal munkaviszonyban álló és határozatlan időre szóló munkaszerződéssel rendelkező munkavállaló, kivéve a Testület elnökét, aki határozott időre szóló kinevezéssel és munkaviszonnyal bír. A Testület minden munkavállalójára irányadó az MNB törvényben foglalt minden olyan szabály (például az összeférhetetlenségre vonatkozó előírás), mely bármely más MNB munkavállalóra is vonatkozik.

2025. január 1-jén az aktív állományi létszám – az elnököt is ideértve – 25 fő volt, ebből 17 testületi tag (elnök és hivatalvezető is) és 8 fő hivatali alkalmazott. 2025. augusztus hónap folyamán – köszönhetően a Magyar Nemzeti Banknál lezajlott csoportos létszámleépítésnek –, a létszám 2 fő testületi taggal és egy fő asszisztenssel az év végére 22 főre csökkent.

Meghallgatások helyszíne és a Testület elérhetőségei

A Testület meghallgatásaira 2016. tavasza óta 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 kifejt-hessék 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 információt kapnak az aktualitásokról is.

A Testület 2026. április 10. napjától új helyszínen, a Budapest I. kerület Krisztina krt. 55. címen folytatja tevékenységét, ahol 6 tárgyalóban – az eddig megszokottakhoz hasonló – kényelmes és családias körülmények között várja kedves ügyfeleit.



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: 1525 Budapest Pf.: 172.
- E-mailben: ugyfelszolgalat@mnb.hu
- Elektronikus úton: www.mo.hu honlapon

Az OVR rendelet szerinti online módon kötött szolgáltatási szerződésekkel kapcsolatban az online vitarendezési platformon keresztül, a www.webgate.ec.europa.eu/odr_oldalon 2025. március 20-áig lehetett panaszokat benyújtani. 2025. március 20-át követően az OVR Platformon eljárást kezdeményezni már nem volt lehetséges. Az OVR Platform helyébe egy, a fogyasztók számára segítséget nyújtó felületet hoztak létre, melyet a következő linken lehet elérni: https://consumer-redress.ec.europa.eu/index_hu.

A Testülethez intézendő fogyasztói kérelmek benyújthatók:

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

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

Az MNB 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.

Az év folyamán a Testület két meghallgatási szünetet tartott. A nyári meghallgatási szünetre 2025. július 28. és augusztus 17. közötti időszakban, a téli meghallgatási szünetre a 2025. december 15. és 2026. január 5. közötti időszakban került sor. A törvény szerint a meghallgatási szünetek napjai az eljárási határidőbe nem számítanak bele.

2. JOGSZABÁLYI KÖRNYEZET, MŰKÖDÉSI REND

A Testület működése a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 96-130/B.§-ban foglalt szabályokon alapszik. A Testület működésének alapját és jogi keretét a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény szabályain túl a 98/257/EK Bizottsági Ajánlás szerinti működési elvek adják, melyek a következők:

1. Függetlenség

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

2. Átláthatóság

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

3. Kontradiktórius eljárás

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

4. Hatékonyság

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

5. Jogszerűség

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

6. Szabadság

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

7. A képviselet lehetősége

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

A Működési Rend

A Testület Működési Rendjét az elnök a 2/2014 elnöki utasításban állapította meg, melynek egységes szerkezetbe foglalt szövege és az egyes módosítások is a Testület honlapján olvashatók a <https://www.mnb.hu/bekeltetes/bemutakozas/mukodesi-rendunk> elérhetőségen.

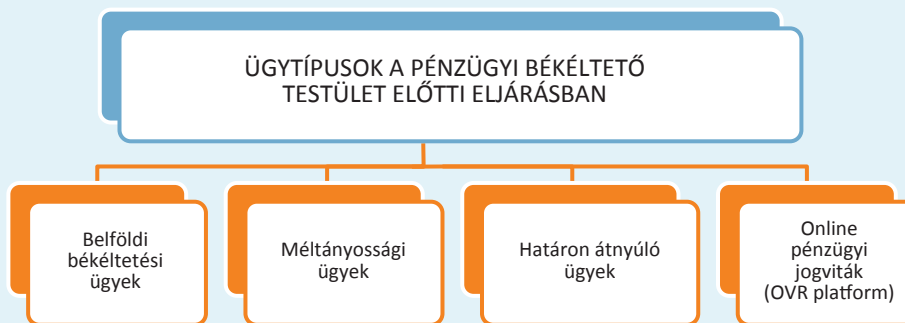
Jogszabályváltozások vagy belső okok, így a Testület saját, jogszabályi kereteken belüli döntése miatt módosulhat. A módosításokat – átruházott hatáskörben – a pénzügyi szervezetek felügyeletéért és fogyasztóvédelemért felelős alelnök hagyja jóvá.

A Működési Rend a 2025. év során nem változott.

3. ÜGYTÍPUSOK, ELJÁRÁSOK

A Testület több ügytípusban is eljár. Minden ügytípus közös jellemzője, hogy valamennyi pénzügyi fogyasztói jogvita, mely alapot ad a Testület eljárására és az MNB törvény hatálya alá tartozik. Az ügyek csoportra osztva négyfélék, ezeket nevezzük ügytípusnak.

1. ábra
Ügytípusok



Belföldi békéltetési ügyek

A Testület eljárása ingyenes, eljárási díj, illetékfizetési kötelezettség nem terheli. Minden kérelmező eljárhat személyesen vagy képviselőre meghatalmazást adhat bárki másnak, így nemcsak jogi képviselő részére. Az eljárásban a fogyasztói kérelem megküldésével a pénzügyi szolgáltatót válaszirattal benyújtására hívja fel az eljáró testület vagy tag, és hetvenöt napon belül személyes meghallgatást tart. A személyes meghallgatás helyszíne a Budapest, Váci út 76. szám alatti Capital Square Irodaház földszintjének valamelyik tárgyalója volt 2025-ben az egész év folyamán. A meghallgatáson lehetőség nyílik a felek közötti személyes egyeztetésre. A pénzügyi szolgáltató képviselőjének részvétele kötelező. A kérelmező eldöntheti, hogy jelen kíván-e lenni személyesen és/vagy meghatalmazottja útján. A személyes jelenlét a kérelmezők számára nem kötelező, távolmaradásuk az eljárás lefolytatását nem akadályozza, azonban az egyezség létrejövetelének esélye távollét esetén sokkal kisebb, 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 bele az az időtartam, amely a kérelem hiányainak pótlásával telik, illetve a Testület nyári és téli meghallgatási szüneteinek időtartama sem. A kilencven napos határidőt a Testület elnöke legfeljebb harminc nappal meghosszabbíthatja. A Testület a felek közötti egyezséget jóváhagyja, ha az megfelel a jogszabályoknak. Mód van arra is, hogy a felek eljáráson kívül állapodjanak meg (kvázi egyezség). Ilyenkor egyezségük tartalmát nem kell megismertetniük a Testülettel, igaz, arra jóváhagyást sem kérhetnek.

Méltányossági ügyek

A Testület 2015. óta tárgyal úgynevezett méltányossági ügyeket. Az erre vonatkozó igényt a deviza alapú hitelekkel összefüggő nagymértékű eladósodás és később, 2016-2017-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 összecszerűségét azonban nem lehet vitatni.

ebben az eljárásban. A Testület méltányosság gyakorlására nem kötelezheti a pénzügyi szolgáltatót, így az ilyen ügyek eredménye csak egyezség vagy megszüntetés lehet, ajánlás vagy kötelezés nem hozható.

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, akkor a FIN-Net hálózat – melynek a Testület is tagja – szabályai alapján lehet eljárást lefolytatni. Külföldi illetőségű pénzügyi szolgáltató esetén az eljárás megindításának feltétele, hogy a külföldi szolgáltató alávetési nyilatkozatot tegyen. A FIN-Net az Európai Gazdasági Térség (EGT) 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 jogviták 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 tagszervezetek működnek közre a fogyasztónak a megfelelő fórummal való kapcsolatfelvételében, valamint ellátják a fogyasztókat a szükséges információkkal az adott eljárás kapcsán.

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

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

Online pénzügyi jogviták (OVR Platform)

Amennyiben a fogyasztó és pénzügyi szolgáltatója között létrejött online szolgáltatási szerződéssel kapcsolatban merült fel pénzügyi fogyasztói jogvita, az Európai Unió online vitarendezési platform honlapján keresztül kezdeményezhetett a fogyasztó jogvitát nem bírósági eljárás keretében 2025. március 20-ig. Pénzügyi fogyasztói jogvita esetén csak a Pénzügyi Békéltető Testület folytathatta le az eljárást és hozhatott döntést a fogyasztó és a pénzügyi szolgáltató közötti vitás ügyben. A fogyasztónak az online vitarendezési folyamat elindításához regisztrálnia kellett az Európai Bizottság által működtetett elektronikus felületen.

Az online platformot az Európai Parlament és a Tanács 2013. május 21-i 524/2013/EU rendelete (a fogyasztói jogviták online rendezéséről) felhatalmazása alapján az Európai Bizottság indította el, mely a <https://webgate.ec.europa.eu/odr> címen volt elérhető. 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”. A platform az Európai Unió összes hivatalos nyelvén, így magyar nyelven is elérhető volt és a meglévő tagállami alternatív vitarendezési rendszerekre épült, tiszteletben tartva a tagállamok hagyományait.

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. Az elmúlt évek tapasztalatai azonban azt mutatták, hogy a kérelmezők nem használták az OVR Platform adta lehetőségeket, inkább a tradicionális módokon nyújtották be kérelmüket, vagy Ügyfélkapun, vagy az egyes testületek saját online szolgáltatásain keresztül. Az OVR Platform várt népszerűségének elmaradását az Európai Bizottság is észlelte, így javaslatot tett az 524/2013/EU rendelet hatályon kívül helyezésére, az OVR Platform megszüntetésére. Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2024/3228 rendelete (2024. december 19.) elrendelte az OVR Platform megszüntetését.

A rendelet 2. cikke alapján panaszokat az OVR-platformra 2025. március 20-ig lehetett benyújtani. 2025. március 20-át követően az OVR Platformon eljárást kezdeményezni nem volt lehetséges. A Bizottság 2025. március 20. előtt már tájékoztatta az OVR-platform folyamatban lévő ügyekkel rendelkező felhasználóit a megszüntetésről és segítséget kínált az ilyen felhasználók számára az ügyeikkel kapcsolatos és számukra hozzáférhető adatok lekérdezéséhez, amennyiben erre igényt tartottak. Az OVR-platformon tárolt ügyekkel kapcsolatos valamennyi információ, beleértve a személyes adatok is 2025. július 20-án törlésre kerültek.

Az OVR Platform helyébe egy, a fogyasztók számára segítséget nyújtó felületet hoztak létre, melyet a következő linken lehet elérni: https://consumer-redress.ec.europa.eu/index_hu. A jelenlegi weboldal az EGT-n belüli alternatív vitarendezési szervezetek listáját tartalmazza. A tervek szerint kialakításra fog kerülni egy felhasználóbarát digitális interaktív eszköz, mely információkat fog tartalmazni – többek között – a fogyasztók jogorvoslati lehetőségeiről, a határokon átnyúló alternatív vitarendezésről, a fogyasztói jogokról, az alternatív vitarendezési kapcsolattartó pontokról.

Bármely eljárást kívánja elindítani a pénzügyi fogyasztó, az csak írásbeli kérelem benyújtásával történhet. Erről bővebben a Testület honlapján – www.mnb.hu/bekeltetes/hogyan-kezdemenyezheti-az-eljarast – tájékozódhat, de az biztos, hogy a folyamat minden esetben és bármely ügytípusnál a következő lesz:

2. ábra
Panasz vagy méltányossági kérelem benyújtásának folyamata



4. SZAKMAI CIKKEK A TAGOK TOLLÁBÓL

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

A Testület tagjai évről évre tevékenyen részt vesznek ebben a munkában. 2025-ben 14 szakmai cikk látott napvilágot, melyek a Testület honlapján és a 4. számú mellékletben olvashatók:

Szerző	Cikk címe	Elérhetősége
dr. Lakó Anita	Pénzügyi békéltetés babaváró kölcsönöknél	https://www.mnb.hu/letoltes/dr-lako-anita-penzugyi-bekeltetes-babavaro-kolcsonok-eseteben.pdf
dr. Kántás-Barcsai Katalin	Miért érdemes a társasházi mellé saját lakásbiztosítást kötni?	https://www.mnb.hu/letoltes/dr-kantas-barcsai-katalin-miert-erdemes-a-tarsashazi-melle-sajat-lakasbiztositast-kotni.pdf
dr. Gazda Zsuzsanna	Esetek, amikor a kgfb-biztosító visszakérheti a kifizetett kárt – Visszakereseti jog a gépjármű-biztosításban	https://www.mnb.hu/letoltes/dr-gazda-zsuzsanna-esetek-amikor-a-kgfb-biztosito-visszakerheti-a-kifizetett-kart.pdf
dr. Cserépi Judit	Hogyan kössünk biztosítást házi kedvencünkre?	https://www.mnb.hu/letoltes/dr-cserapi-judit-hogyan-kossunk-biztositast-hazi-kedvencunkre.pdf
dr. Rózsavölgyi Orsolya Liptai Zoltán cikke alapján	Ezt tegye, ha nem tudja fizetni a lakáshitelt	https://www.blikk.hu/gazdasag/penz/hitelproblema-es-arveres-elkerulese/73qee95
dr. Rózsavölgyi Orsolya	Túl magas a hitel törlesztője, mit tegyek	https://www.mnb.hu/letoltes/dr-rozsavolgyi-orsolya-tul-magas-a-hitel-torlesztotje-mit-tegyek.pdf
Liptai Zoltán	Remények és esélyek : méltányossági ügyek a pénzügyi békéltetőknél	https://www.mnb.hu/letoltes/liptai-zoltan-remenyek-es-eselyek-meltanyossagi-ugyek-a-penzugyi-bekeltetoknel.pdf
dr. Tarpai Lajos Tamás	Sosem volt befektetésünk kifizetéséhez, nyomozáshoz csálnak ki banki adatainkat	https://www.mnb.hu/letoltes/dr-tarpai-lajos-tamas-sosem-volt-befektetesunk-kifizetesehez-nyomozashoz-csalnak-ki-banki-adatainkat.pdf
dr. Sebestyén Ádám	Megváltoztatják a lakásbiztosítási piacot a fogyasztóbarát konstrukciók	https://www.mnb.hu/letoltes/dr-sebestyen-adam-megvaltoztatjak-a-lakasbiztositasi-piacot-a-fogyasztobarat-konstrukciok.pdf
dr. Sebestyén Ádám	Megfontoltan érdemes dönteni a nyugdíjbiztosításról	https://www.mnb.hu/letoltes/dr-sebestyen-adam-megfontoltan-erdemes-donteni-a-nyugdijbiztositasrol.pdf
dr. Nagy Olga	Felmondjam a lakásbiztosításom márciusban?	https://www.mnb.hu/letoltes/dr-nagy-olga-felmondjam-a-lakasbiztositasom-marciusban.pdf
Rajki Klára	Hogyan válasszak bankszámlát?	https://www.mnb.hu/letoltes/rajki-klara-hogyan-valasszak-bankszamlat.pdf
dr. Nagy Olga	Kgfb: buktatók az e-kommunikáció kapcsán	https://www.mnb.hu/letoltes/dr-nagy-olga-kgfb-buktatok-az-e-kommunikacio-kapcsan.pdf
dr. Jakab Ágnes	Segítség a fogyasztási hitelek útvesztőjében	https://www.mnb.hu/letoltes/dr-jakab-agnes-segitseg-a-fogyasztasi-hitelek-utvesztotjeben.pdf

5. KAPCSOLATOK

A Testület belföldi és nemzetközi kapcsolatokkal is rendelkezik. Budapesten kívül nincs jelen, meghallgatásokat is csak a fővárosban tart, ezért is nagyon fontos 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. Ehhez belföldön kormányzati és civil szervezetek állnak rendelkezésre partnerként, külföldön a FIN-Net hálózat tagjai jelentenek segítséget.

A kormányablakok



KORMÁNYABLAK
INTEGRÁLT KORMÁNYZATI ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

A fővárosi és megyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 568/2022 (XII.23.) kormányrendelet 10. melléklet 17. pontja alapján fogadják a kormányablakok a pénzügyi fogyasztók kérelmeit, segítenek a kérelemnyomtatványok kitöltésében és a mellékletek helyes csatolásában, valamint térítésmentesen továbbítják is azokat a Testülethez.

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



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 Ügyfélszolgálatát Budapesten a Krisztina krt. 6. szám alatt. A vármegye székhelyeken működő irodák üzemeltetését a pénzügyi intézményektől és szolgáltatóktól független civil partnerek végzik. A tanácsadók jól felkészültek a pénzügyi kérdések és problémák kezelésében, tudásukat és felkészültségüket oktatások és továbbképzések garantálják, melyről rendszeresen vizsgákon kell számot adniuk. Az ingyenes tanácsadások alkalmával részletes tájékoztatást nyújtanak a különböző szolgáltatások jellemzőiről, az egyes konstrukciók előnyeiről és kockázatairól, értelmezik az egyedi szerződéseket, segítenek a hivatalos dokumentumok, kérelmek megfogalmazásában és benyújtásában is, illetve a megfelelő fórumokhoz irányítják a panaszos ügyekkel hozzájuk fordulókat.

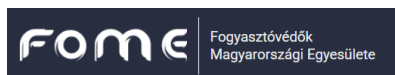
A Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózatnak a vármegye székhelyeken működik az irodája, de a szakértők rendszeresen tartanak kihelyezett tanácsadásokat számos további településen. Az egyes irodákra és az ügynevezett kitelepülésekre vonatkozó adatok az MNB honlapján elérhetők: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/tanacsado-irodak>



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

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

A Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózatot működtető 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 védelméen 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.

Békéltető testületek

A fogyasztóvédelmi törvény szerint megalakult és 1999. óta működő békéltető testületi rendszer 2024. január 1-től átalakításra került. Országosan nyolc regionális békéltető testület nyújt segítséget a fogyasztók és a vállalkozások közötti fogyasztói jogviták megoldásában. A nyolc régióközpont mellett 12 nem régióközpont vármegye székhelyen, valamint a 7 vármegyeszékhelynek nem minősülő megyei jogú városban is van lehetőség békéltető testületi ügyintézésre.



Kép forrása: [Békéltető testületek](#)

A Testület együttműködése a többi, nem pénzügyi jogviták rendezésével foglalkozó békéltető testülettel több évre visszanyúló. Elsősorban – szakmai kérdéseken kívül – abban mutatkozik meg, hogy a hozzá érkező ügyeket a Testület átadja a többi testülethez amennyiben az nem az ő, hanem más illetékes és hatáskörrel rendelkező testülethez tartozik, és átveszi azoktól a neki szánt ügyeket, ha ő a hatáskörrel rendelkező és eljárni jogosult szervezet. A fogyasztók sokszor nem tudják, hogy mely ügyben melyik testületet kereshetik meg elintézendő jogvitájukkal, így alakult ki az a gyakorlat e testületek között, hogy az erre vonatkozó jogszabályi rendelkezés hiányában is az ügyeket egymásnak adják a nem megfelelő helyre történő kérelembenyújtás esetén.

2025-ben 258 ügy átvétele és 31 ügy átadása történt. A legintenzívebb együttműködés a Budapesti Békéltető Testülettel alakult ki.

Financial Dispute Resolution Network



A Testület az előző évekhez hasonlóan a 2025. évben is nagy hangsúlyt fektetett a nemzetközi kapcsolatai ápolására és a nemzetközi együttműködésben való részvételre. Az eddigi évek tapasztalatai egyértelmű bizonyítékai annak, hogy a nemzetközi szintű együttműködés jelentős mértékben képes növelni a pénzügyi békéltetés sikerességét és határozottan javítja a békéltető mechanizmusok, eljárások minőségét. A Testület nemzetközi tevékenységében továbbra is kiemelt szerepet tölt be a FIN-NET hálózatban, valamint az abban részes egyes szervezetekkel külön-külön is megvalósuló kapcsolat.

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

A BREXIT a Pénzügyi Békéltető Testülethez benyújtott ügyeket is érintette. 2020. január 31-én az Egyesült Királyság kilépett az Európai Unióból. Az Egyesült Királyságban lakóhellyel rendelkező fogyasztók és az ott székhellyel rendelkező pénzügyi szolgáltatók a kilépésről szóló megállapodás keretében elfogadott átmeneti időszak végéig, azaz 2020. december 31-ig továbbra is a FIN-NET hálózat alternatív vitarendezési fórumainak segítségével rendezhették határon átnyúló jogvitáikat. 2020. december 31. óta FIN-NET tag alternatív vitarendezési fórum nem rendezhet Egyesült Királyságban lakó fogyasztókat vagy az Egyesült Királyságban honos pénzügyi szolgáltatót érintő jogvitákat. Az egyesült királyságbeli fogyasztók nem tudnak a Testület előtt sem határon átnyúló pénzügyi vitákat kezdeményezni, illetve a Testület előtt az Egyesült Királyságban honos pénzügyi szolgáltatók ellen sem indítható eljárás. A FIN-NET szervezetéről és működéséről bővebb tájékoztatást a www.ec.europa.eu honlapon található.

2025. évben a FIN-NET hálózat a szokásos két alkalmat, a tavaszi brüsszeli plenáris ülést személyes megjelenéssel és az őszi plenáris ülést online módon szervezte. Az első közgyűlésen a Spanyol Központi Bank képviselője előadást tartott arról, hogy a fogyasztói hitelmegállapodásokról szóló, 2008. április 23-i 2008/48/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv alapján milyen kérelmek érkeznek hozzájuk. Az Európai Unió Bíróságának a C-755/22 ügyben, 2024 január 11-i döntése alapján a Bíróság kimondta, hogy a 2008/48 irányelv 8. és 23. cikkét úgy kell értelmezni, hogy azokkal nem ellentétes az, hogy amennyiben a hitelező megsértette a fogyasztó hitelképességének értékelésére vonatkozó kötelezettségét, e hitelezőt a nemzeti jognak megfelelően a fogyasztói hitelmegállapodás semmisségével és a megállapodás szerinti kamatkövetelésétől való megfosztással szankcionálják, még akkor sem, ha e megállapodást a felek teljes egészében teljesítették, és a fogyasztót e jogsértés miatt nem érte káros következmény. Erre a döntésre hivatkozva többfajta kérelmet terjesztettek elő fogyasztók. Megállapították, hogy egy esetkörben nem rendelkeznek hatáskörrel, ahol nem keletkezett kára a fogyasztónak (ezekben az esetekben a Kérelmezők a szerződés érvénytelenségének kimondását kérték), a másik esetkörben csalók vettek fel hitelt a fogyasztók helyett és azzal érveltek a kérelmezők, hogy a pénzügyi szolgáltató nem tett eleget az előzetes hitelképességi vizsgálatnak, ami álláspontjuk szerint megakadályozhatta volna a csalást.

Az ülést megelőzően az olasz biztosítási ügyekért felelős testület (IVASS) egy felmérést tett közzé a FIN-NET tagok között, amelynek az volt a célja, hogy megtudja, az egyes testületek hogyan határozzák meg a saját hatáskörüket a biztosítás területén. Az előadásban ennek a felmérésnek az eredményét ismertették. Több tagállam testületei nyilatkoztak úgy, hogy az országukon belül több mint egy testület rendelkezik hatáskörrel biztosítási ügyekre vonatkozóan. Ezek közül néhányan azt válaszolták, hogy a fogyasztó szabadon választhatja meg, hogy ezek közül mely testülethez fordul panaszával, a többi esetben jogszabályban vagy más szabályozásban pontosan le van fektetve az egyes szervezetek hatásköri megosztása. A kérdőív alapján az is kiderült, hogy néhány esetben kötelező, néhány esetben önkéntes a pénzügyi szolgáltatók részvétele az eljárásban, valamint bizonyos esetben kötelező, azonban vannak kivételek a fő szabály alól az eljárásban való részvétel tekintetében.

Az ülésen a máltai testület képviselője azokat a csalásokat mutatta be, amelyeket összefoglaló néven „Pig butchering” csalásoknak hívnak. Ezen csalások közös jellemzője, hogy meglehetősen hosszú időn keresztül zajlanak, akár több héten/hónapon keresztül. A csalók kezdetben az áldozatokkal való bizalomépítésre összpontosítanak, azzal hitegetik az áldozatokat, hogy gyors gazdagodásra számíthatnak, és általában az áldozatok kis ráfordításokkal kezdik a javasolt befektetéseket. A rendkívüli nyereséget fiktív kereskedési platformokon mutatják be nekik, majd az áldozatot rábeszélik, hogy egyre többet fektessen be. Amint az áldozat a nyereség lehívását követeli, hamis követeléseket tesznek további adófizetésre, likviditás megőrzésére stb. Amikor az áldozat végül rájön, hogy csalásról van szó, a csalók kommunikációja leáll. Az is előfordul, hogy a csalók ezután behajtási ügynököknek adják ki magukat, akik további kifizetések ellenében úgymond segítenek az áldozatoknak a károk „visszaszerzésében”.

Az ülésen a Pénzügyi Békéltető Testület munkatársa bemutatta a I.Pfv.20.685/2024/5/II számú Kúriai döntést, mely kimondta, hogy nem volt súlyosan gondatlan, mert nem volt tisztában a magatartása következményeivel az az ügyfél, aki egy kibercsalóval osztotta meg egy, a valódira hasonlító hamis banki weboldalon bizalmas azonosítóit. A banknak így meg kell térítenie a fogyasztó kárát. A Kúria ítélete azért nagy jelentőségű, mert az jogkérdésekben köti az alsóbb fokú bíróságokat, és a PBT-hez forduló kérelmezők hasonló ügyeiben útmutatásul szolgálhat.

A belga pénzügyi Ombudsman arról beszélt az előadásában, hogy milyen fontos lenne a különböző országokban lévő bankok együttműködése kibercsalással kapcsolatos ügyekben. Előadta, hogy a legtöbb csalárd tranzakció több bankot érint, amelyek gyakran az EU különböző tagállamaiban találhatók. Amikor az áldozat tájékoztatja a bankot a csalárd tranzakciók előfordulásáról, ennek a banknak intézkedéseket kell tennie a pénz visszaszerzése érdekében, és különösen tájékoztatnia kell a bankot a kedvezményezetttről, illetve az ügyletek gyanús jellegéről. Tapasztalatuk az, hogy a legtöbb esetben ez megtörténik, de az ilyen kezdeményezések eredménye természetesen a csaló bankjának együttműködési hajlandóságától függ.

A Bizottság részéről a DG JUST meghívott előadója a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (fogyasztói alternatív vitarendezési irányelv) szóló, 2013. május 21-i 2013/11/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításának éppen aktuális állapotáról tartott előadást. Előadta, hogy a Parlament előtt háromoldalú tárgyalások zajlanak, melyeknek harmadik fordulója várhatóan 2025. június 26-án fog befejeződni.

Végül az IVASS (olasz biztosítási ügyekért felelős testület) ismertette az Olaszországban 2026. évtől működő második biztosítási ügyekkel foglalkozó testület megalakulását, valamint annak eljárási szabályait, valamint a két testület közötti hatáskör megosztás kérdéseit.

Az őszi plenáris ülésre online formában került sor novemberben. Az ülés első napirendi pontjaként a résztvevők az UK Financial Ombudsman Service előadását hallgathatták meg a kibercsalással kapcsolatos ügyek tapasztalatairól. Európában példaértékűnek számítónak egy, a pénzügyi szolgáltatók részére kötelező visszatérítési sémát alakítottak ki kibercsalással kapcsolatos ügyekben, melynek egyik legfontosabb eleme, hogy bizonyos feltételek megléte esetén mind a fizető fél, mind a kedvezményezett bankja osztozik a káron és fizeti vissza a károsult részére a jóvá nem hagyott fizetési művelet összegét. Azonban továbbra is vizsgálják a súlyos gondatlanság kérdését; a mentesüléshez a bankoknak nagyon szigorú feltételek mellett és teljeskörűen igazolniuk kell az ügyfél súlyos gondatlanságát.

A következő téma a PSR és PSD3 jelenlegi tárgyalási folyamata volt. Az előadás során a Bizottság részéről előadó szakértő hangsúlyozta, hogy a 2,5 éve tartó tárgyalások jelenleg még folynak, várhatóan 2025 november végén érnek majd véget. A tárgyalások egyik sarkalatos pontja a kibercsalásokkal kapcsolatos két fő témakör: a csalások lehetséges megelőzése és a szankciók megfelelő kialakítása miután a csalások bekövetkeztek.

A harmadik előadás az Európai Bankhatóság (EBA) részéről hangzott el a legújabb trendek a csalások terén az EU-ban és az EGT-ben témakörben. Az EBA a Consumer Trends Report (CTR) segítségével határozza meg, hogy a fogyasztók milyen problémákkal néznek szembe. Az EBA által megfigyelt problémák tükröződnek az EBA „Fogyasztói Trendek Jelentésében” (CTR), amelyet az EBA két évente tesz közzé, és amely az alapját képezi azoknak a felügyeleti intézkedéseknek, amelyek végrehajtásában később a nemzeti hatóságokkal egyeztet. Az EBA kulcsszerepet játszik a fizetési csalások elleni küzdelemben, ilyen például az EBA jogi termékeinek kidolgozásában az EU-n belüli fizetési csalások csökkentése érdekében (pl.: az SCA&CSC-ről szóló szabályozástechnikai standardok), a fogyasztóknak szóló pénzügyi oktatási kampányok előmozdításában (pl. tájékoztatók az online vagy mobilbanki szolgáltatásokról, vagy a csalásról és átverésekről), valamint a társjogalkotók, a politikai döntéshozók és a nemzeti versenyhatóságok támogatásában. Az EBA minden évben az EKB-val egy közös jelentést bocsát ki.

Ezt követően az EU Lakossági befektetési stratégiája került a középpontba. A lakossági befektetési stratégiáról (Retail Investment Strategy vagy RIS) nagyjából 6 éve kezdődtek a tárgyalások annak okán, hogy a befektetési szektorban a fogyasztói bizalom szintje nagyon alacsony volt. A szabályozás kiindulópontja, hogy hogyan fokozzák a befektetési piac növekedését és ehhez hogyan vonzzák be a befektetési piacra a fogyasztókat; hogyan csökkentsék a jelenleg fennálló információs aszimmetriát a fogyasztók és a befektetési szolgáltatók között, tekintettel arra, hogy a pénzügyi jártasság és tudás szintje alacsony az európai fogyasztók esetében, ráadásul ezek a termékek általában nagyon komplexek; illetve annak okán, hogy a közösségi médiában megjelenő pénzügyi influenszerek egy újabb, eddig nem ismert kockázatot jelentenek a fogyasztók számára. 2023-ban két javaslat született a témában, melynek a kiemelt területei: tájékoztatási és marketing/reklámozási szabályok fejlesztése annak érdekében, hogy a fogyasztók jól informált döntéseket hozhassanak, valamint a befektetési költségek, díjak és sikerdíjak kérdése, amely a legnehezebb tárgyalási pontnak bizonyult.

Ezt követően az AVR irányelv módosítási javaslat került napirendre. 2025. november 17-én elfogadták a módosítás végleges szövegtervezetét, melynek kihirdetése 2026. év elejére várható. Legfontosabb szabályai között van az alternatív vitarendezési fórumok (AVR fórumok) hatáskörének a kiterjesztése a szerződés megkötése előtti tárgyalásokra és olyan esetekre amikor az ár megfizetése helyett személyes adatokat szolgáltatnak, valamint olyan szerződésekre, melynek tartalma digitális szolgáltatás vagy digitális tartalom szolgáltatása. Továbbá a hatáskör/illetékesség földrajzi kiterjesztése harmadik országbeli kereskedőkre is, amennyiben a következő feltételeknek megfelelnek: a kereskedő és a fogyasztó közös kérelmet nyújtanak be, valamint a kereskedő beleegyezik abba, hogy a jogvita elbírálása alapjául a fogyasztó tagállama szerinti jog alkalmazandó, továbbá elfogadja az adott AVR eljárási szabályait. A tagállamok egyéb követelményeket is támaszthatnak. Új eljárás típusok és azok definíciói kerülnek bevezetésre: „harmadik országbeli kereskedővel folytatott jogvita”, belföldi jogvita és határon átnyúló jogvita.

Az ülést lezáró előadás témája a mesterséges intelligenciával írt kérelmek kezelése volt a finn FINE előadójának részéről. Az előadás apropóját az adta, hogy idén ősszel a finn FIN-NET tag (FINE) kapott néhány kérelmet, amelyeket nyilvánvalóan a mesterséges intelligenciával készítettek, és szerették volna megtudni, hogy mi a helyzet a többi FIN-NET tagnál. Ennek okán egy rövid kérdőívet küldtek ki a FIN-NET tagoknak, mely alapján azt a következtetést vonták le, hogy a mesterséges intelligencia használata a panaszok megfogalmazásában egyre gyakoribb, de az aránya még mindig alacsony. Az azonosítás főként az üzenetek megjelenésén és tartalmán alapul. A legtöbb alternatív vitarendezési szervezet nem tesz különbséget a mesterséges intelligencia által generált és más panaszok között, hanem mindegyikre egyenlően reagál. Egyes országokban konkrét irányelveket dolgoznak ki a mesterséges intelligencia által generált panaszok kezelésére.

A Testület előtt indult határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogvitákkal kapcsolatos 2025. évi tapasztalatok a IV. fejezetben olvashatók.

II. Eljárások, eredmények

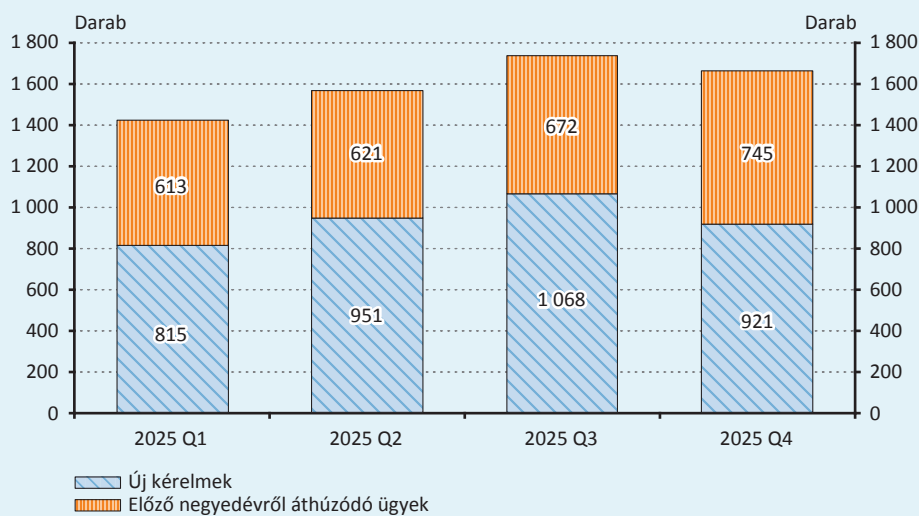
1. ÚJ KÉRELMEK, KEZELT ÜGYEK

2025. január 1. napján 613 – belföldi békéltetési és méltányossági, valamint határon átnyúló – előző évről áthúzódó ügy volt folyamatban. Az év során 3.755 új kérelem érkezett, így összesen 4.368 ügy kezelésére került sor, melyből 3.670 ügy került lezárásra.

3. ábra
A békéltetési ügyek összesített adatai

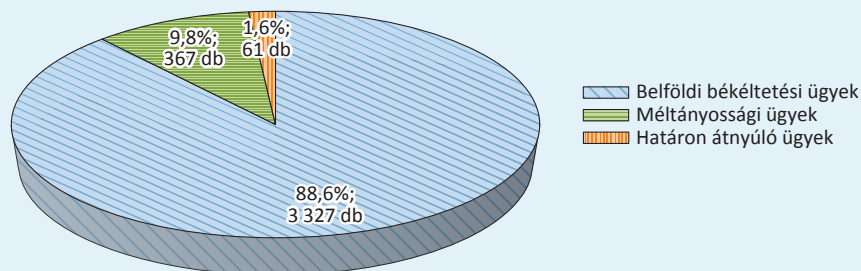
	Belföldi ügy	Határon átnyúló ügy	Összesen
2025. január 1-jén folyamatban lévő korábbi ügyek	604	9	613
2025. év folyamán beérkezett új ügyek	3 694	61	3 755
2025. december 31-ig lezárt ügyek	3 616	54	3 670
2026. január 1-jén folyamatban lévő ügyek	682	16	698

4. ábra
Az új kérelmek és a kezelt ügyek száma negyedévente



Az új kérelmek közül a belföldi békéltetési ügyek száma és aránya volt a legmagasabb, ami 3.327 új ügyet, az összes új ügy 88,6 százalékát jelentette. Méltányossági ügyként 367 kérelem érkezett, a határon átnyúló pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos kérelmek száma 61 darab volt.

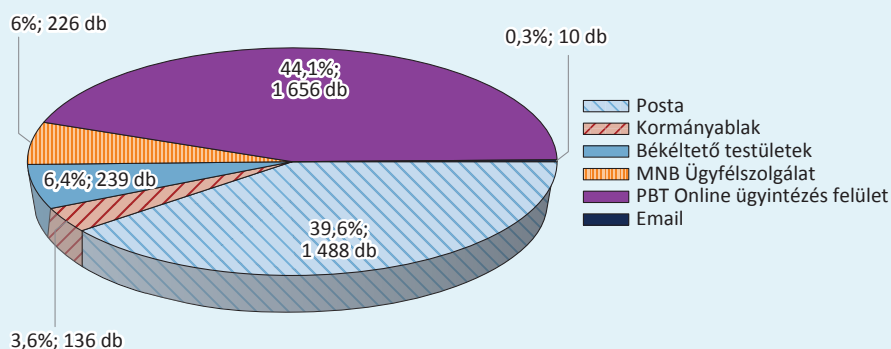
5. ábra
Új kérelmek üggytípus szerint



2. A KÉRELMEK BENYÚJTÁSÁNAK MÓDJA

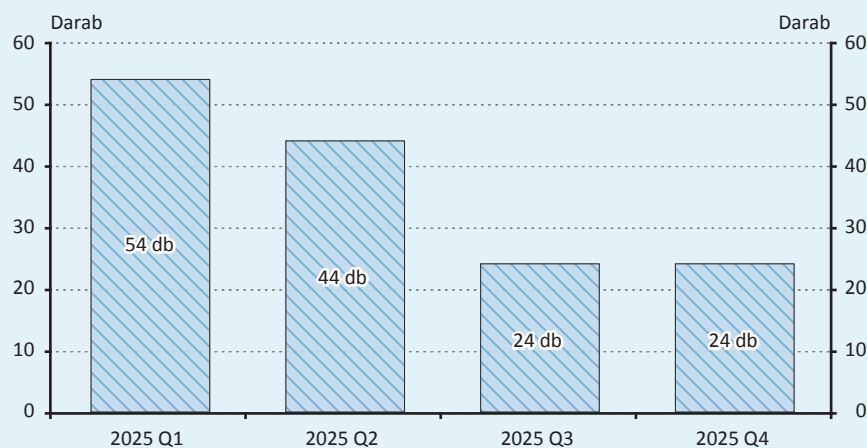
A kérelmek 44,1 százaléka a „PBT Online ügyintézés” alkalmazás használatával érkezett. Az alkalmazásban folyamatban lévő ügyekben is lehetőség van iratok benyújtására, így a kérelmezők 55,3 százalékával elektronikus úton zajlott a kommunikáció az eljárás során.

6. ábra
Új kérelmek benyújtásának módja



A Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózat irodáinak közreműködésével 146 kérelmező kapott segítséget a kérelme elkészítéséhez.

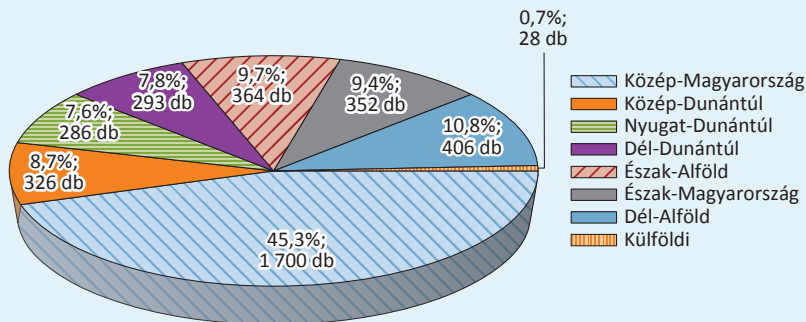
7. ábra
Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózat által előkészített új kérelmek



3. A KÉRELMEZŐK LAKÓHELY SZERINTI MEGOSZLÁSA

A legnagyobb arányban a Közép-magyarországi régióban élők fordultak a Testülethez, az összes kérelmezőhöz viszonyított arányuk 45 százalék volt.

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



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

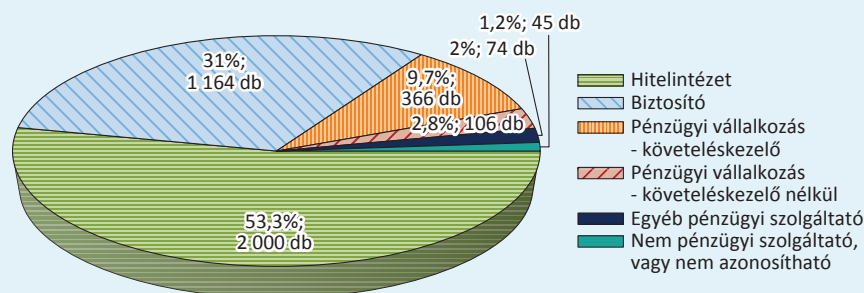
9. ábra
Új kérelmek a kérelmezők lakóhelye szerint

Új kérelmek a kérelmezők lakóhelye szerint vármegyénként	2025. év		Összlakosság aránya KSH adat
	Ügyszám (db)	Összes ügyszám arányában	
Bács-Kiskun	152	4%	5,1%
Baranya	130	3,5%	3,7%
Békés	97	2,6%	3,2%
Borsod-Abaúj-Zemplén	166	4,4%	6,4%
Budapest	1066	28,4%	17,6%
Csongrád-Csanád	157	4,2%	4,1%
Fejér	133	3,5%	4,4%
Győr-Moson-Sopron	126	3,4%	4,9%
Hajdú-Bihar	113	3,0%	5,4%
Heves	95	2,5%	3,0%
Jász-Nagykun-Szolnok	119	3,2%	3,7%
Komárom-Esztergom	97	2,6%	3,1%
Nógrád	91	2,4%	1,9%
Pest	634	16,9%	13,9%
Somogy	92	2,5%	3,1%
Szabolcs-Szatmár-Bereg	132	3,5%	5,5%
Tolna	71	1,9%	2,2%
Vas	64	1,7%	2,6%
Veszprém	96	2,6%	3,5%
Zala	96	2,6%	2,7%
Külföldi	28	0,7%	
Ügyek összesen	3 755	100%	100%

4. A FOGYASZTÓI JOGVITÁKBAN ÉRINTETT SZOLGÁLTATÓK

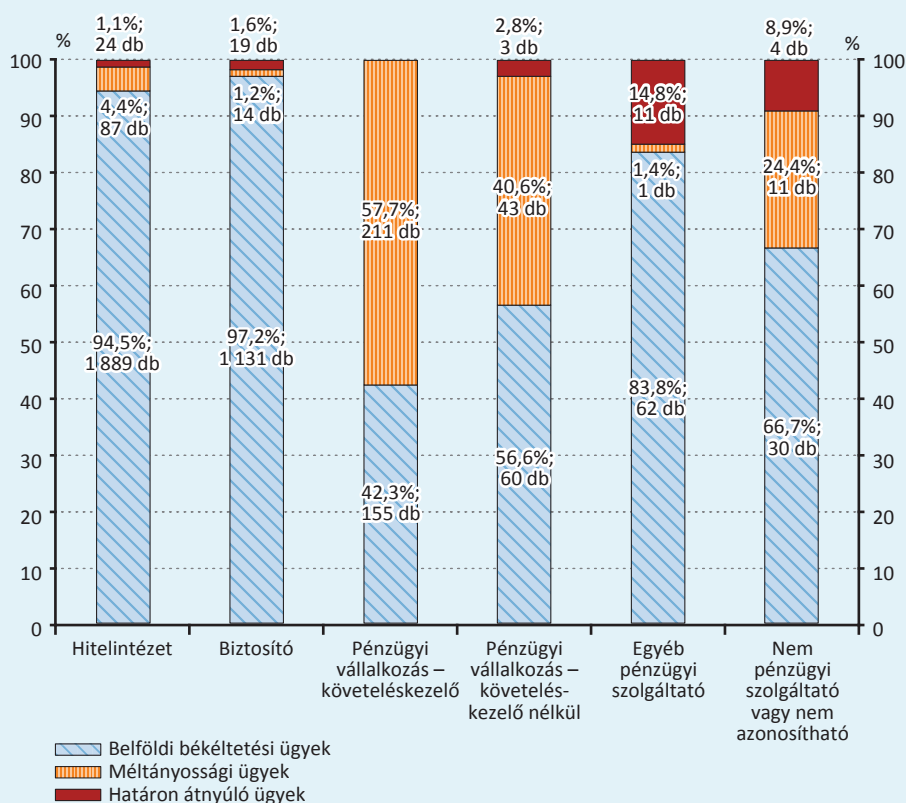
A hitelintézetek és a biztosítók ügyfelei fordultak a Testülethez a legnagyobb számban. A hitelintézetekkel szembeni kérelmek 53 százalékos arányának oka a kibercsalással kapcsolatos ügyek magas száma volt.

10. ábra
A pénzügyi szolgáltatók típusai az új kérelmekben



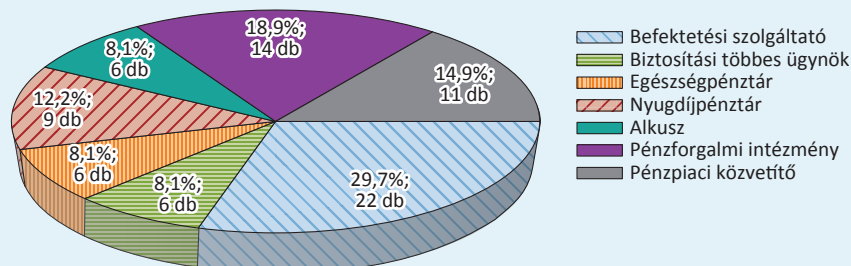
Az egyes szolgáltatók az egyes ügytípusok vonatkozásában az alábbiak szerint voltak érintettek:

11. 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.

12. ábra
Egyéb pénzügyi szolgáltatók az új kérelmekben

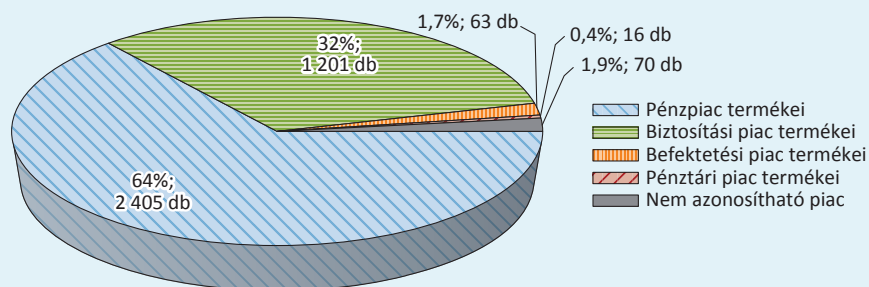


A pénzügyi szolgáltatók irányába bírság kiszabására nem került sor. A szolgáltatók együttműködők voltak, beadványaikat többségében határidőre küldték, néhány szolgáltató kivételével, akik – vélhetően a nagy ügyteher és a szűkösebb munkaerő kapacitásuk miatt – több esetben is kérték a megadott határidők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

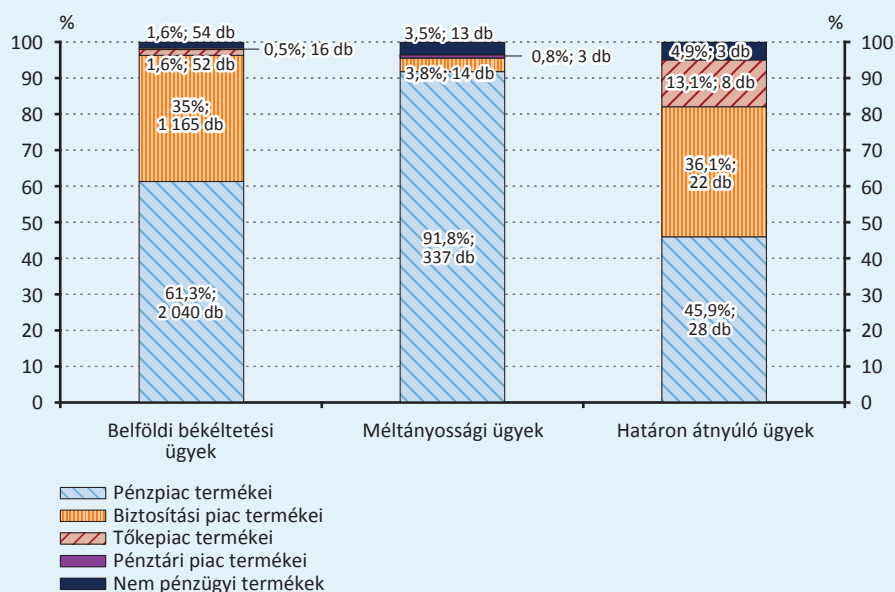
5. A KÉRELEMMEEL ÉRINTETT TERMÉKEK

A legtöbb kérelem a pénzpiac (2.405 ügy) és a biztosítási piac termékeit (1.201 ügy) érintette, a pénztári és a tőkepiac termékei az új kérelmek mindössze 2,1 százalékában jelentek meg.

13. ábra
A kérelemmel érintett termékek szektoronként



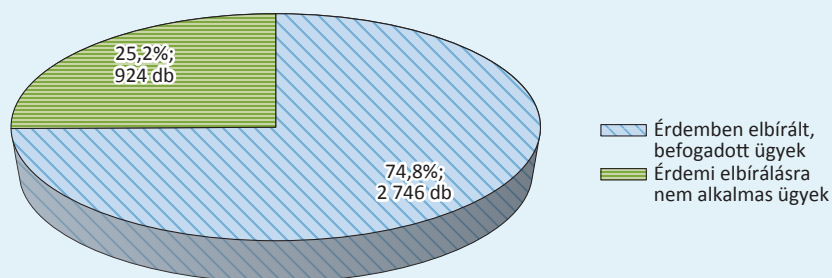
14. ábra
A kérelemmel érintett termékek ügýtípusonként



6. A BEFOGADÁSI ARÁNY ALAKULÁSA

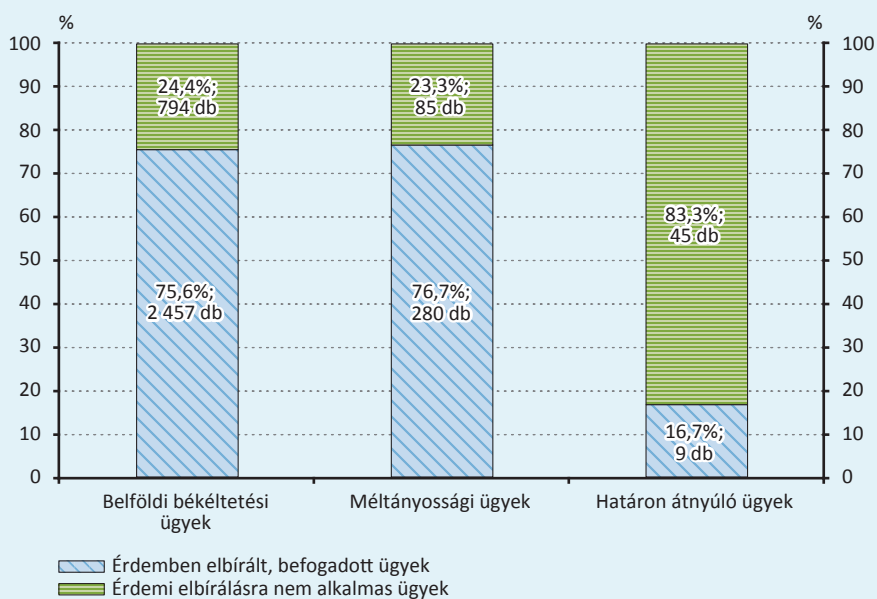
A lezárt ügyek 74,8 százaléka érdemi eljárás során került befejezésre. Ezek a kérelmek a hatáskör és az eljárási akadály vizsgálatát követően hiánypótlás után vagy anélkül kerültek befogadásra.

15. ábra
A befogadási arány



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

16. ábra
A befogadási arány ügytípusonként



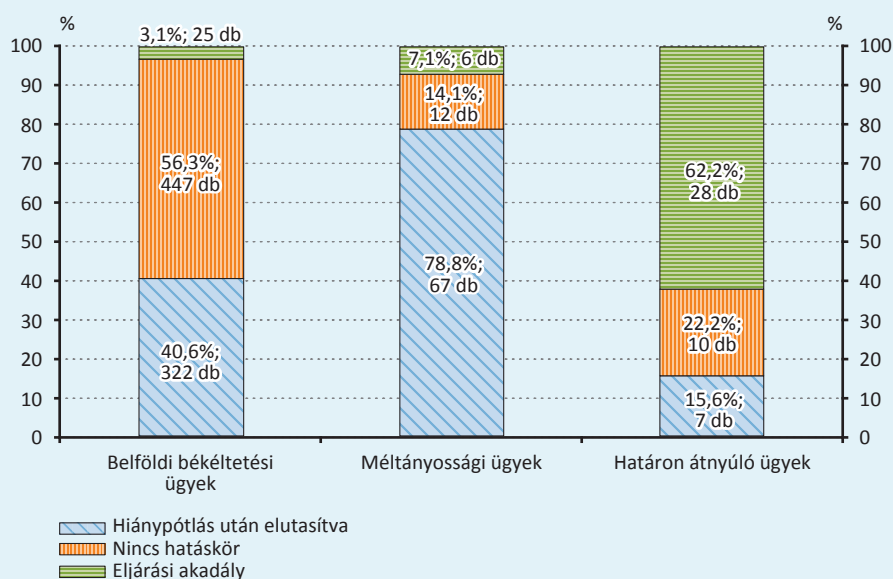
7. AZ ÉRDEMI ELBÍRÁLÁSRA NEM ALKALMAS ÜGYEK

Az MNB törvény szerint egy ügy beérkezésétől számítva 8 napon belül döntést kell hozni, hogy van-e hatáskör az ügyben és a kérelem hiánytalan-e, vagyis alkalmas-e az érdemi tárgyalásra. A befogadásra és a meghallgatás kitűzésére 924 ügy nem volt alkalmas. A Testületnek 469 ügyben nem volt hatásköre eljárni és további 396 esetben a kérelmezők nem tettek eleget a hiánypótlási felhívásban foglaltaknak. Eljárási akadály miatti megszüntetés 59 ügyben történt.

Az elutasítási okokat ügytípusonként a következő ábra mutatja be:

17. ábra

Elutasítási okok az érdemi elbírálásra nem alkalmas kérelmeknél ügytípusonként



Az eljárás megszüntetésére 288 ügyben azért került sor, mert nem érkezett válasz a hiánypótlási felhívásra. További 108 ügy azért fejeződött be érdemi vizsgálat nélkül, mert a hiánypótlási felhívásra adott válaszban a hiányok pótlása egyáltalán nem vagy nem teljeskörűen történt meg, például a kérelmezők nem igazolták a megelőző panasz eljárás megtörténtét vagy időközben már egyezsége jutottak a pénzügyi szolgáltatóval. A hiánypótlás után elutasított ügyek elutasítási ok szerinti megoszlását az alábbi táblázat mutatja:

18. ábra

Hiánypótlás után elutasított ügyek

Hiánypótlási felhívás nem, vagy hiányos teljesítése	2025. év
Időszakban befogadás nélkül lezárt ügyek	924
– ebből hiánypótlás után elutasítva	396
Elutasítás okai:	
HP felhívásra válaszolt, ebből	108
– megegyezett a szolgáltatóval	7
– nem alkalmas a befogadásra	53
– nem igazolta a panaszt	48
HP felhívásra nem válaszolt, ebből	288
– megegyezett a szolgáltatóval	1
– nem volt panasz eljárás	42
– egyéb okból	9
– az ok nem ismert	236

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

19. ábra Érdemi elbírálás nélkül befejezett ügyek		
Lezárási okok		Ügyszám
Arány		
1.	Eljárási akadály miatti lezárási okok, ebből:	59
1.1	a fogyasztó a kérelem benyújtását megelőzően nem kísérelte meg a vitás ügy rendezését vagy eredménytelenül méltányossági kérelemmel élt (102. § (1) bek.)	6
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	14
1.2.2	b) közvetítői eljárást indítottak (107. § ab pont), vagy	0
1.2.3	c) per van folyamatban vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak (107. § ac) pont)	1
1.3	a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránti ügyben fizetési meghagyás kibocsátására került sor (107. § b)	10
1.4	a jogvita komolytalan vagy zaklató jellegű (107. § c) pont)	0
1.5	a határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogvitában a szolgáltató a Testület eljárásának nem vetette alá magát (126. § (1) bek.)	28
2.	Az ügy nem minősül fogyasztói jogvitának, illetve, ha a Pénzügyi Békéltető Testület egyéb okból nem rendelkezik hatáskörrel a vita elbírálására (107. § d)	469
3.	A kérelmező a 104. § (5) bekezdésében meghatározott hiánypótlási felhívást – az erre nyitva álló határidőben – nem teljesítette (107. § e)	396
Összesen		924
		100%

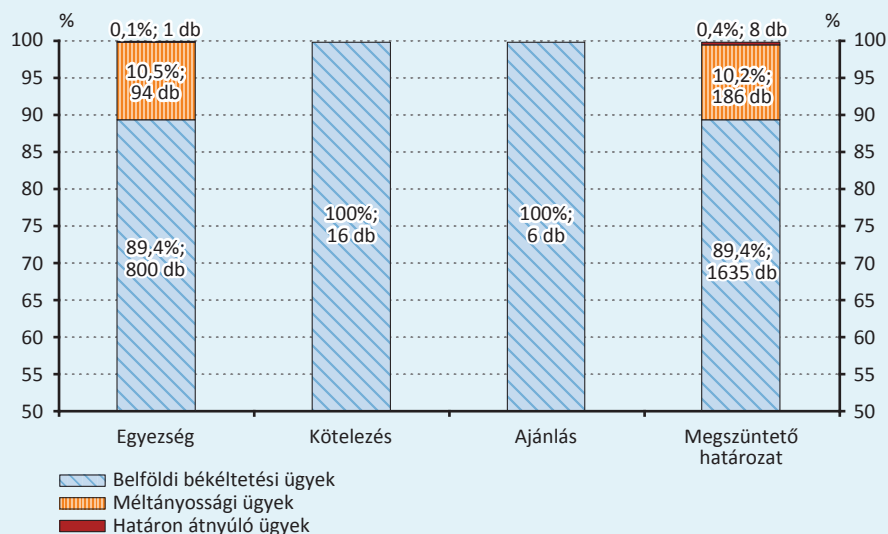
8. AZ ÉRDEMI ELBÍRÁLÁST KÖVETŐEN LEZÁRT ÜGYEK EREDMÉNYEI

A befogadott és érdemben elbírált 2.746 ügyből 895 egyezséggel zárult, valamint 16 kötelezés és 6 ajánlás született.

20. ábra Érdemi elbírálást követően lezárt ügyek eredménye		
Lezárt ügyek eredménye	Ügyszám (db)	Arány
Egyezség	895	32,6%
Kötelezés	16	0,6%
Ajánlás	6	0,2%
Megszüntető határozat	1 829	66,6%
Összesen	2 746	100%

Kötelezések és ajánlások belföldi békéltetési ügyekben születtek. A méltányossági ügyek közül 94, a határon átnyúló ügyekben egy ügy zárult egyezséggel.

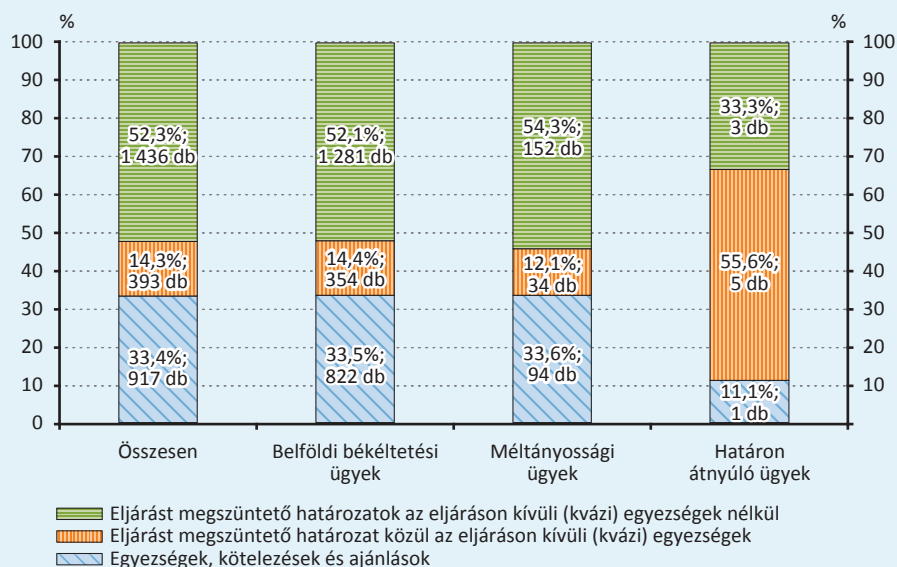
21. ábra
Ügytípusok aránya az érdemi határozatoknál



A határozattal jóváhagyott és az eljáráson kívüli (kvázi) egyezségek

A kérelmezők számára kedvezően zárult ügyek – a Testület által jóváhagyott egyezségek, kötelezések és ajánlások, valamint a formailag megszüntetéssel végződő, de a felek között az eljáráson kívüli megállapodást jelentő ügyek (kvázi egyezségek) együttesen – a belföldi békéltetési ügyeknél 47,9 százalékos, a méltányossági ügyeknél 45,7 százalékos, a határon átnyúló ügyeknél 66,7 százalékos arányt jelentettek, az összes ügy vonatkozásában pedig 47,7 százalékot tettek ki.

22. ábra
Érdemben elbírált ügyek eredménye ügytípusonként



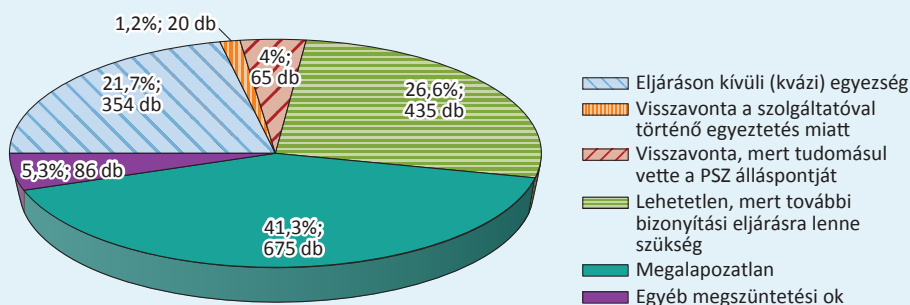
A tárgyévben 768 ügyben vált esedékessé, hogy a pénzügyi szolgáltatók az egyezségben foglaltak teljesítéséről vagy annak elmaradásáról az MNB törvényben rögzített visszajelzési kötelezettségüknek eleget tegyenek. Az egyezségi határozat teljesítését – felhívásra vagy anélkül – 745 esetben igazolták. A visszajelzések alapján az egyezségi határozatok 97 százaléka teljesítésre került.

Megszüntető határozatok

Megszüntető határozattal 1.829 ügy zárult le. Eljáráson kívüli (kvázi) egyezség 393 ügyben jött létre, ebből 354 belföldi békéltetési, 34 méltányossági, 5 határon átnyúló szolgáltatással kapcsolatos eljárásban.

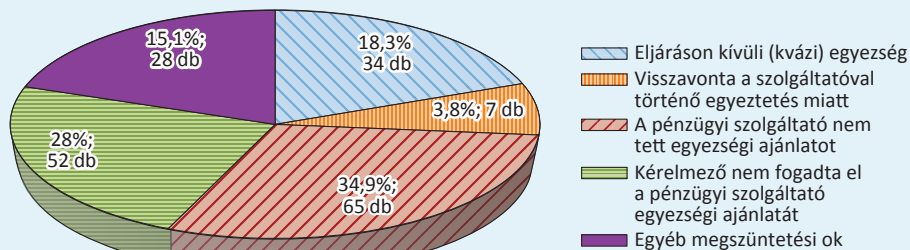
A belföldi békéltetési ügyekben a megszüntető határozatok 21,7 százaléka zárult eljáráson kívüli (kvázi) egyezséggel. A megszüntetett eljárások 41,3 százalékában a kérelem megalapozatlannak bizonyult, további 26,6 százalékban lehetetlen volt az eljárás folytatása, mert további bizonyításra lett volna szükség.

23. ábra
Megszüntetési okok a belföldi békéltetési ügyekben



A méltányossági ügyekben lefolytatott eljárások eredményeként a megszüntető határozatok 18,3 százaléka zárult eljáráson kívüli (kvázi) egyezséggel. A megszüntetett eljárások 41 százalékában a szolgáltató nem tett ajánlatot a kérelmező méltányosság gyakorlására irányuló kérelmére, 28 százalékában a szolgáltató által tett egyezségi ajánlatot a kérelmező nem fogadta el.

24. ábra
Megszüntetési okok a méltányossági ügyekben



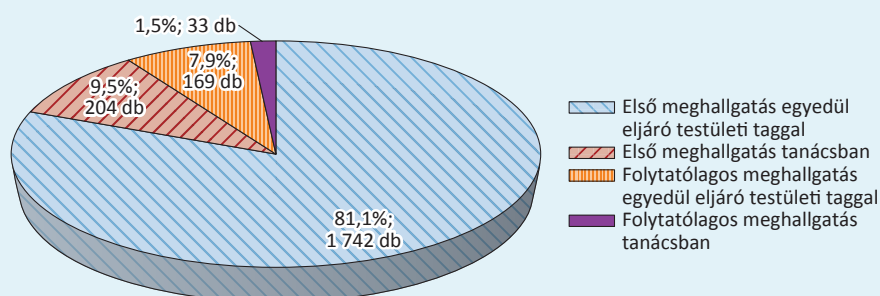
A határon átnyúló ügyekben 8 esetben került sor megszüntető határozat kiadására, melyek oka 3 ügyben a kérelem megalapozatlansága, 5 ügyben eljáráson kívüli megegyezés volt.

9. MEGHALLGATÁSOK SZÁMA, ÁTLAGOS ÜGYINTÉZÉSI IDŐ

A megtartott meghallgatások száma

Az MNB törvény alapján a befogadástól számított 75 napon belüli időpontra szükséges kitűzni az első meghallgatás időpontját. A Testület ennek megfelelően 2.887 meghallgatást tűzött ki, melyek közül 739 nem került megtartásra, mert vagy a meghallgatást megelőzően megállapodtak, vagy a kérelmet egyéb okból visszavonták, vagy valamelyik fél halasztást kért. A 2.148 megtartott meghallgatás közül 237 folytatólagos meghallgatás volt.

25. ábra
Meghallgatások típusonkénti megoszlása

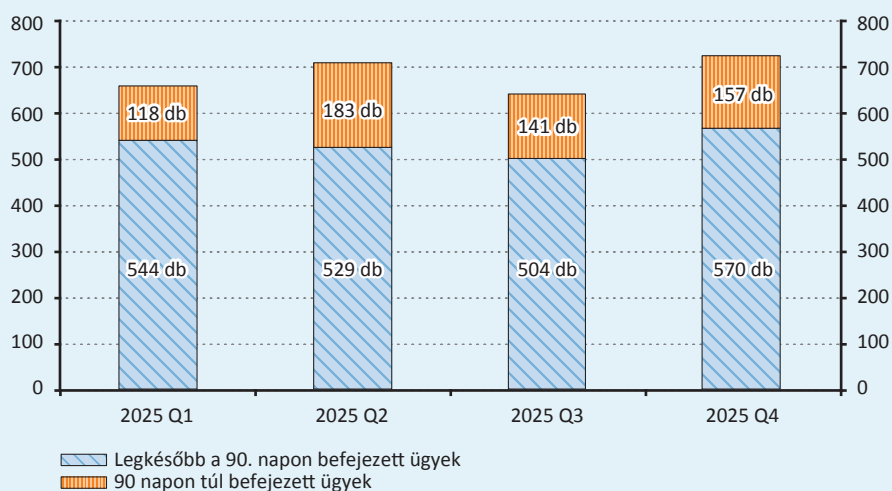


Az ügyintézés időigénye, gyorsasága

Az MNB törvény az eljárási határidőt 90 napban állapítja meg, mely a belföldi békéltetési és méltányossági ügyekben egy alkalommal 30 nappal meghosszabbítható, így összesen 120 nap lehet. Határon átnyúló ügy esetén a 90 napos határidőt indokolt esetben további 90 nappal lehet meghosszabbítani. A Testület arra törekszik, hogy az egyes ügyeket minél gyorsabban legyen képes befejezni a 90 napos ügyintézési határidő tartásával.

Az éves átlagos ügyintézési idő a belföldi békéltetési ügyekben 68 nap volt, a méltányossági ügyekben 63 nap, a határon átnyúló ügyekben pedig átlagosan 73 nap volt szükséges az érdemi eljárás befejezéséhez.

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

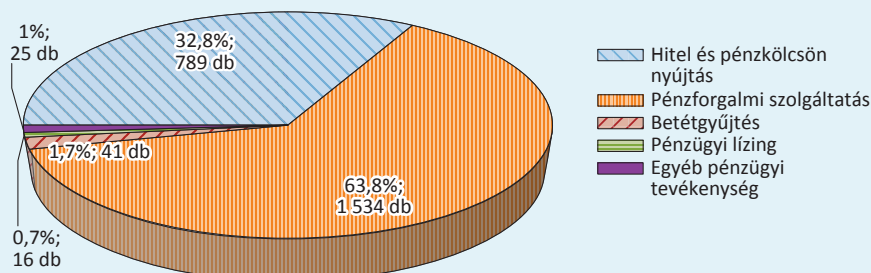


III. Ügyek szektoronként

A) PÉNZPIACI SZOLGÁLTATÁSOKKAL KAPCSOLATOS JOGVITÁK

Az összes új kérelem közel kétharmada (2.405 ügy) valamely pénzügyi szereplő szolgáltatásával összefüggő jogvitával volt kapcsolatos. A pénzügyi ügyek 96,6 százalékában pénzforgalmi szolgáltatás (ezen belül is a kiberbiztonságot érintő cselekmények), továbbá hitel és pénzkölcsön nyújtása jelent meg kérelemmel érintett terméként.

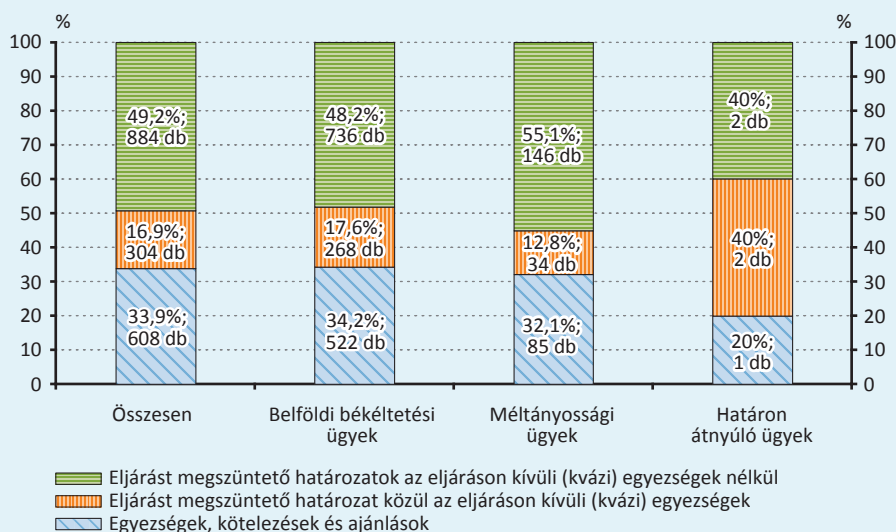
27. ábra
Pénzügyi piacot érintő új kérelmek



A Testület az újként beérkezett 2.405 és az előző évről áthúzódó 407 pénzügyi kérelem közül összesen 2.411 ügyet fejezett be, melyek közül 615 kérelem – hatáskör hiánya, eljárási akadály vagy a hiánypótlás nem teljesítése miatt – meghallgatás tűzése nélkül elutasításra került.

Az érdemben elbírált 1.796 ügy 33 százalékában, 592 ügyben a felek egyezsége kötötték, 10 esetben kötelezésre, 6 ügyben ajánlás kiadására került sor. További 304 ügyben a felek között eljáráson kívül jött létre egyezség, illetve a pénzügyi szolgáltatók korábbi álláspontjukat felülvizsgálva önként teljesítették a kérelmezők igényét (kvázi egyezség). Összességében a kérelmezők számára a pénzügyi piacot érintő ügyek 50,8 százaléka zárult pozitív eredménnyel.

28. ábra
Befogadást követően befejezett pénzügyi ügyek összesen és ügytípusonként

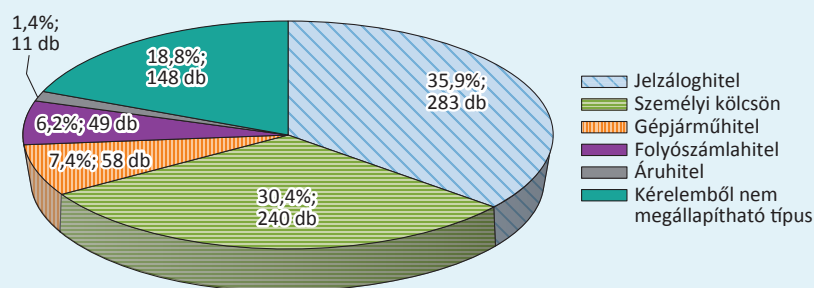


Befogadást követően befejezett ügyek döntési típusonkénti megoszlását az összes pénzüpiaci ügyben és az egyes ügytípusokban a következő ábra mutatja.

1. HITEL ÉS PÉNZKÖLCSON NYÚJTÁSA

A pénzüpiaci új kérelmek közel egyharmadát hitel és pénzkölcsön nyújtással kapcsolatos ügyek tették ki. A 789 új kérelem kétharmadában jelzáloghitel és személyi kölcsön volt a kérelem tárgya.

29. ábra
Hitel és pénzkölcsön nyújtással kapcsolatos új kérelmek



A Testület az újként beérkezett 789 és az előző évről áthozott 102 hitel és pénzkölcsön nyújtással kapcsolatos eljárás közül 783 ügyet fejezett be. Az érdemben elbírált ügyekből a határozattal jóváhagyott egyezségek száma 107 volt, ez 27 százalékot jelent. Kötelezés egy ügyben történt, ajánlás nem került kiadásra. További 89 ügyben a felek eljárásán kívül megegyeztek (kvázi egyezés). A kérelmezők szempontjából kedvezően alakult ügyek aránya összesen 50,4 százalékot tett ki.

1.1. Jelzáloghitel

Az előző évhez hasonlóan továbbra is érkeztek moratóriummal kapcsolatos ügyek. Ezekben a kérelmezők elsősorban a moratórium alatt felhalmozott tartozással, a futamidő-hosszabbítással kapcsolatban kezdeményeztek eljárást.

Az előtörlesztéssel kapcsolatos banki eljárásokat szintén többen kifogásolták, különösen a nem megfelelő tájékoztatásra és az előtörlesztés elszámolására hivatkozva. A kölcsönszerződés felmondása és a hitelkiváltás is eredményezett vitás helyzeteket. A kérelmezők kifogásolták a gördülékeny ügyintézés hiányát, a nem megfelelő kommunikációt.

Az államilag támogatott jelzáloghitelekhez kapcsolódó ügyek – az előző évhez hasonlóan – a kamattámogatásra vagy annak visszafizetésére, valamint a tartozással kapcsolatos egyeztetésre vonatkoztak.

Új ügytípusként jelent meg az NHP Zöld Otthon Program (ZOP) keretében nyújtott lakáshitelekkel kapcsolatos jogvita. Ezekben az ügyekben a kérelmezők a megemelt kamat miatt kezdeményezték a Testület eljárását. Magasabb kamattal és így magasabb részlettel kellett számoljanak azok a fogyasztók, akik a szerződésben vállalt feltételeket nem teljesítették. A ZOP keretében folyósított hitelek úgynevezett refinanszírozott hitelek. Amikor az ügyfél a ZOP feltételeit megszegi (például 120 napot meghaladó késedelembe esik), akkor a refinanszírozott kölcsön összegét a folyósító bank visszafizeti a refinanszírozó részére, a hitelt pedig átárzza, azaz a kedvezményes kamat helyett – a szerződésben meghatározott kamatváltoztatási mutató alkalmazásával – új kamatot állapít meg. Ez a kamatmérték jelentősen magasabb, mint a termék egyébként rendkívül kedvezményes kamata, és ez a törlesztőrészlet jelentős növekedését vonja maga után.

A Testület javasolja a fogyasztóknak, hogy a szerződési feltételeket és a bank által megküldött időszakos tájékoztatókat alaposan olvassák át, és amennyiben bármilyen kérdésük vagy észrevételük van az abban foglaltakkal kapcsolatban, ne habozzanak felvenni a kapcsolatot bankjukkal.

A használt lakás vásárlásához, bővítéséhez igényelhető családi otthonteremtési kedvezményről szóló 17/2016. (II. 10.) Korm. rendelet alapján kötött otthonfelújítási kölcsönszerződésekkel kapcsolatosan kevés kérelem érkezett. A kérelmezők a támogatás visszafizetését sérelmezték vagy valamilyen ügyintézői hiba miatt kártérítési igényt kívántak érvényesíteni a bankkal szemben. Az eljárások általában a kérelmek megalapozatlansága okán megszüntetésre kerültek, csak ritkán vezetett eredményre a felek közötti egyeztetés.

Néhány eljárás indult a lakáscélú állami támogatásokról szóló 12/2001. (I. 31.) Korm. rendelet alapján kötött szerződésekhez kapcsolódóan. Problémák abból adódtak, hogy a kérelmezők nem teljesítették a gyermekvállalást vagy házasságukat felbontották, de az ezzel összefüggésben keletkezett visszafizetési kötelezettségüknek hosszú éveken keresztül nem tettek eleget. Az eljárás során a felek egyeztetése legtöbbször sikeresnek bizonyult, a tartozás rendezése megtörtént, részbeni tartozáselengedésekről döntöttek a szolgáltatók.

30. ábra Befejezett jelzáloghitel ügyek eredménye



1.2. Személyi kölcsön

A személyi kölcsönökkel kapcsolatos ügyek nagyobb számban fordultak elő. A fogyasztók legtöbbször a követelés összegét vitatták és kérték annak részbeni vagy teljes elengedését. Jellemzőek voltak a hagyatéki tartozásokkal kapcsolatos jogviták, ezek összecsúszása az elhúzódozó hagyatéki eljárás miatt sok esetben jelentősen megnőtt. Örökölt tartozás kapcsán a hagyatéki tartozás összecsúszását, az elhalálozást követően felszámított kamatok jogosságát, továbbá a hagyatéki tartozásért való felelősség mértékét vitatták legtöbb ügyben. Az eljárások többsége egyezségkötéssel zárult.

A végtörlesztéssel kapcsolatos jogviták is nagyobb számban voltak jelen. Sok esetben azért nem teljesült a kérelmezők szándéka szerint a végtörlesztés, mert ugyan teljesítették a tartozásigazolásban megjelölt összeget, de elmulasztották megfizetni a végtörlesztés díját vagy nem tettek végtörlesztési nyilatkozatot.

A Testület felhívja a fogyasztók figyelmét, hogy végtörlesztés esetén előzetesen és alaposan, részletesen tájékozódjanak, ismerjék meg jól a végtörlesztéssel kapcsolatos szerződéses szabályokat, ezen eljárás folyamatát, tájékozódjanak pontosan annak díjairól, valamint a szükséges és benyújtandó iratokról.

Moratóriummal kapcsolatos ügyekben a kérelmezők a futamidő-hosszabbítással, valamint a moratóriumi kamattal kapcsolatban terjesztettek elő igényeket. A felek legtöbbször rendezni tudták jogvitáikat. Így történt ez abban az ügyben is, amelyben a moratórium miatt meghosszabbított futamidőt vitatta a kérelmező, aki bár igénybe vette a moratóriumot, annak lejárta előtt egy jelentős összegű előtörlesztést teljesített. Ennek tükrében számára rendkívül soknak tűnt a bank által negyven hónappal meghosszabbított futamidő. A felek végül a meghallgatáson egyeztetni tudták álláspontjaikat, ennek eredményeként a korábbi negyven hónap helyett csak három hónappal került a futamidő meghosszabbításra, ezzel több, mint hárommillió forinttal kevesebb visszafizetendő összeg lett az eredmény.

Kiemelten javasolt, hogy minden érintett jól tanulmányozza át a banki értesítőket, vita esetén az eredménytelen panaszjárást követően kezdeményezzen pénzügyi békéltetési eljárást. Ezt akár éveken át a moratórium megszűnését követően sem késő megtenni.

A babaváró támogatásról szóló 44/2019. (III. 12.) Korm. rendelet alapján nyújtott kölcsönök kapcsán a kérelmezők az idei évben is legtöbbször a törlesztés szünetelésével, a támogatás összegének jóváírásával kapcsolatban sérelmezték a pénzügyi szolgáltatók eljárását. Évek óta visszatérő probléma, hogy az ügyfelek a bankfiókban megigénylik ugyan a kölcsön szüneteltetését vagy támogatást, és az előírt dokumentumokat is benyújtják, azonban a törlesztőrészek terhelése

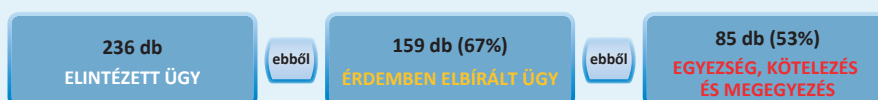
mégsem szünetel vagy a támogatás összegével nem csökken a tartozás. A Testület előtti eljárásokban a bankok legtöbb esetben rendezték az ilyen helyzeteket.

A Testület javasolja a fogyasztóknak, hogy már a szerződéskötéskor tájékozódjanak arról, hogy a jogszabály, illetve a szerződés alapján milyen kötelezettségek, milyen határidővel állnak fenn. Érdemes tájékozódni a futamidő alatt be-következő esetleges jogszabályváltozásokról. A bankfióki ügyintézés során törekedjenek arra, hogy az ott elhangzott információ később felidézhető legyen, illetve egy-egy irat benyújtása igazolható legyen, mert egy esetleges későbbi jogvita esetén a bizonyítási kötelezettség a fogyasztót terheli.

A felmondott kölcsönökkel kapcsolatban jellemzően méltányossági eljárások indultak, leginkább követeléskezelést végző szolgáltatókkal szemben. A méltányossági eljárásokban a kérelmezők anyagi helyzetükre, egészségi állapotukra, személyes vagy családi körülményeikre tekintettel kértek fizetési könnyítést. A szolgáltatók sok esetben méltányolták a kérelmezők kérelmét. Számos esetben elévülésre hivatkoztak a kérelmezők.

Személyi kölcsönhöz gyakran kapcsolódik hitelfedezeti biztosítás, amelynek külön díja van, de a kölcsön törlesztőrészletével egyidejűleg kell megfizetni. Egy ilyen jogvitában a kérelmező azt sérelmezte, hogy a megkötött kölcsönszerződéséhez mégsem kapcsolódik hitelfedezeti biztosítás. Arra hivatkozott, hogy a szerződéskötéskor erről tévesen, illetve hiányosan tájékoztatták. A kérelmező a kölcsön felvételét követően rövid időn belül balesetet szenvedett, ennek következtében keresőképtelen lett és törlesztési kötelezettségének sem tudott eleget tenni. A pénzügyi szolgáltató vitatta, hogy téves tájékoztatást nyújtott volna, ugyanakkor a kérelmező helyzetét értékelve a tartozás halasztott rendezésére késedelmi kamatmentes részletfizetést ajánlott fel, amit a kérelmező elfogadott, így létrejött az egyezség közöttük.

31. ábra
Befejezett személyi kölcsön ügyek eredménye

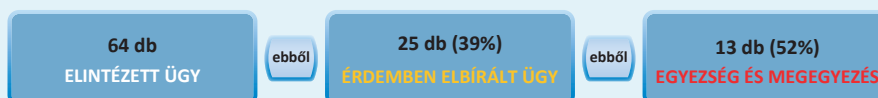


1.3. Gépjárműhitel

A gépjárműhitellel kapcsolatos ügyek, a korábbi évekhez hasonlóan, változatlanul a szerződés felmondását követően, a követeléskezelőkkel szemben indultak. A kérelmezők többségében a követelés elévülésére hivatkozással kérték a Testület eljárását. Egyik ügyben a pénzügyi szolgáltató a kérelmezőt húsz éve elhunyt hozzátartozója hagyatékához kapcsolódó követelésre hivatkozva szólította fel fizetésre. A kérelmező vitatta a tartozást és annak jogalapját, elévülésre hivatkozott. A szolgáltató felülvizsgálta panaszát és megállapította, hogy elévülési kifogása megalapozott, erre tekintettel az ügyét lezárta.

A Testület felhívja a fogyasztók figyelmét, hogy amennyiben vitatják a hagyatéki tartozás összegét, érdemes egyeztetést kezdeményezni a szolgáltatóval a helyzet tisztázása érdekében, egyeztetésük sikertelensége esetén pedig a Testület eljárását kezdeményezni.

32. ábra
Befejezett gépjárműhitel ügyek eredménye



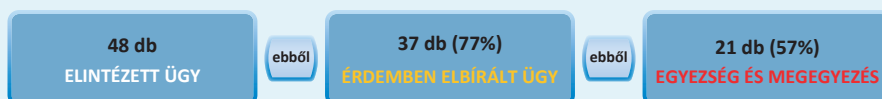
1.4. Folyószámlahitel

A folyószámlahittel kapcsolatos ügyekben általában a felhalmozott tartozást vitatták a kérelmezők. Sok esetben az érintettek nem voltak tisztában a folyószámlahitel működésével, főleg annak feltöltődő (rulírozó) jellegével. A meghallgatásokon a felek részletekbe menően tudnak egyeztetni, így ez a jogvita megoldását is jelenti. Folyószámlahittel kapcsolatos kérelmek követeléskezelőkkel szemben is érkeztek, ezek az ügyek majdnem minden esetben a kérelmezőkre nézve kedvezően zárultak.

Előfordult, hogy adathalászat során megszerzett adatokkal a csalók az ügyfél folyószámlahitel-keretének terhére is végeztek jogtalan fizetési műveleteket.

A Testület felhívja a fogyasztók figyelmét, hogy amennyiben visszaéléssel, a jóvá nem hagyott fizetési művelettel összefüggésben a pénzügyi szolgáltató sikeresen bizonyítja a felelősség alóli mentesülését, az ügyfél nem háríthatja át a bankra a folyószámlahittel kapcsolatos tartozását (illetve hitelkártyához kapcsolódó számlatartozást) és kamatterheinek megfizetését.

33. ábra
Befejezett folyószámlahitel ügyek eredménye



1.5. Áruhitel

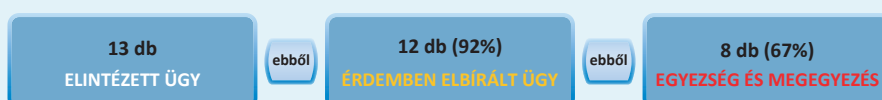
Az áruhitellel kapcsolatos ügyekben a fogyasztók (adós, örökös) jellemzően a tartozás összegét vitatták elsődlegesen azon az alapon, hogy szerződéskötéskor nem kaptak megfelelő tájékoztatást a várható költségekről, díjakról.

Az áruhitelhez hitelkártya, hitelfedezeti biztosítás is kapcsolódhat, ekkor az ügyfélnek nem csak az áruhitel törlesztőrészletét, hanem a hitelkártya és a hitelfedezeti biztosítás díját is meg kell fizetnie.

Előfordult, hogy a 0% THM konstrukciójú áruhitel értékesítése során a kereskedők arra utalnak, hogy a konstrukció kizárólag hitelkártyán keresztül érhető el, valamint, hogy a havi törlesztési biztosítás is kötelező eleme az ügyletnek. Az egyik ilyen ügyben maga a szolgáltató sem vitatta, hogy a kommunikáció megtévesztő lehetett, és az árukölcsön visszafizetése mellett jóváírták az ügyfél számláján a megfizetett biztosítási díjat és a hitelkártyával kapcsolatban felszámított költségeket.

Az áruhitellel kapcsolatos eljárások legtöbbször a kérelmezőkre nézve kedvezően zárultak, a felek az eljárásokban egyezséget kötöttek, a pénzügyi szolgáltatók teljesítették a kérelemben foglaltakat.

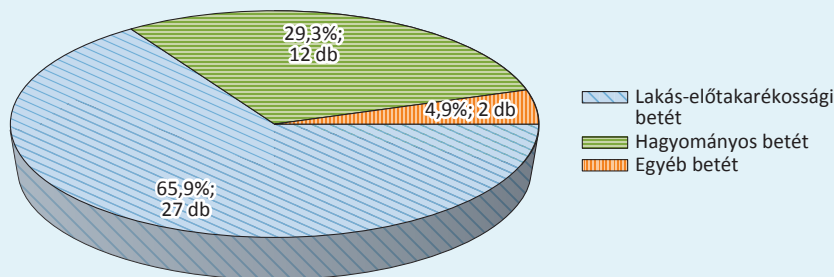
34. ábra
Befejezett áruhitel ügyek eredménye



2. BETÉTYŰJTÉSSEL ÉS PÉNZFORGALOMMAL KAPCSOLATOS SZOLGÁLTATÁSOK

A szolgáltatók **betétgyűjtéssel** kapcsolatos tevékenységét a kérelmezők a pénzügyi ügyek 1,7 százalékában kifogásolták. A betétek gyűjtését érintő új kérelmek kétharmada lakás-előtakarékosági betéttel volt kapcsolatos.

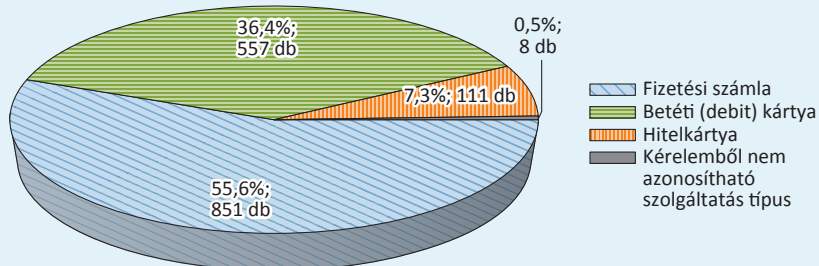
35. ábra
Betétgyűjtéssel kapcsolatos új kérelmek



A Testület az újként beérkezett 41 és az előző évről áthozott 4 betétgyűjtéssel kapcsolatos ügy közül 39 ügyet fejezett be. Az érdemben elbírált ügyekben a határozattal jóváhagyott egyezségek száma 7 db volt. Az eljárás megszüntetésére 6 ügyben amiatt került sor, mert a felek eljárásán kívül megegyeztek. A kérelmezők szempontjából kedvezően alakult ügyek aránya így összesen 44 százalékot tett ki.

A pénzügyi piacot érintő új kérelmek 63,8 százaléka **pénzforgalmi szolgáltatással** volt kapcsolatos a kiberbiztonságot sértő ügyekkel összefüggő kérelmek jelentős száma miatt. Az 1.534 új kérelem 92 százalékánál fizetési számlával és betéti (debit) kártyával volt kapcsolatos a kérelem tárgya.

36. ábra
Pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos új kérelmek



Az újként beérkezett 1.534 és az előző évről áthozott 296 pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos eljárás közül 1.546 ügy fejeződött be. Az érdemben elbírált 1.357 ügyből a határozattal jóváhagyott egyezségek száma 473 volt, 9 kötelezés és 6 ajánlás született, további 203 ügyben az eljárás amiatt került megszüntetésre, mert a felek eljárásán kívül megegyeztek (kvázi egyezés). A kérelmezők szempontjából kedvezően alakult ügyek aránya összesen 51 százalékot tett ki.

2.1. Betéti szolgáltatások

A hagyományos betétek, illetve a speciális megtakarítási számlák (Babakötvény Számla, Start-számla stb.) kapcsán több esetben az képezte vita tárgyát, hogy az ügyfelek alacsonynak találták a szolgáltatók által fizetett kamat mértékét. Az eljárások során tisztázódott, hogy a szolgáltatók a hirdetménynek megfelelő kamatot fizették meg az ügyfeleknek.

A Testület felhívja a betétes ügyfelek figyelmét, hogy célszerű nyomon követni a kamatkörnyezet alakulását, a saját konstrukcióra és az alternatív lehetőségekre vonatkozó hirdetményeket. A betétek esetleges „mozgatása” során a fogyasztók a kamat feltételeken túlmenően tájékozódjanak a kockázatokról is.

Hasonlóan a korábbi évekhez, idén is döntő többségben a lakáscélú felhasználással, illetve az ahhoz kapcsolódó igazolási kötelezettséggel összefüggésben alakultak ki jogviták. Több esetben előfordult, hogy a lakástakarék-pénztárak a kérelmezők mulasztására tekintettel – akár többszöri felszólítást követően – fizetési meghagyást bocsátottak ki, majd a követelést végrehajtás céljából átadták a Nemzeti Adó- és Vámhivatalnak. Ezekben az esetekben a Testületnek már csak méltányossági eljárás lefolytatására volt lehetősége, a pénzügyi szolgáltató eljárása érdemben már nem volt vitatható. Az ilyen eljárások jelentős részében a felek közötti egyeztetés nem vezetett eredményre.

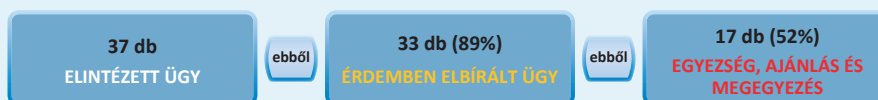
A Testület felhívja a fogyasztók figyelmét, hogy az állami támogatással igénybe vett megtakarítási összeg felvételét követően is áll fenn lakáscél igazolási kötelezettség, ezért érdemes figyelmesen áttekinteni a szerződési feltételeket, illetve a lakástakarék-pénztár által a kiutalási kérelem, vagy a felmondás benyújtása során átadott dokumentumokat.

Számlanyitási díjakkal kapcsolatos ügyek is előfordultak. Voltak olyan ügyek, melyeknél a kérelmezők valamilyen okból – általában a szerződéskötés előtti megtévesztő vagy nem egyértelmű tájékoztatás miatt – rövid idő elteltével megszűntették a szerződést. A lakás-takarék-pénztárak álláspontja ilyenkor az, hogy a számlanyitási díj a szerződés létrejöttéhez és fennállásához kapcsolódik, amely megfizetésére a lakás-előtakarékoskodó a szerződési feltételek szerint köteles, és azt ellenkező megállapodás hiányában a pénztár nem téríti vissza. Az ilyen eljárások többsége a kérelmek megalapozatlansága okán megszüntetésre került.

Egyik ügyben a kérelmező lakásvásárlási hiteligénnyel kereste fel a szolgáltató üzletkötőjét. A szolgáltató webes felülete nem működött, ezért az üzletkötő a kalkulációt papír alapon készítette el. A kérelmező sérelmezte, hogy az ügyintéző nem hívta fel a figyelmét arra, hogy az ajánlat csak hozzávetőleges és tájékoztató jellegű. A hitelbírálatot követően megküldött hitelszerződésben nem ugyanaz a konstrukció volt, mint amiben az üzletkötővel megállapodtak. A kérelmező kérelmében a hitelbírálatkal kapcsolatban felmerült költségei megfizetését, valamint a lakás-előtakarékosági szerződés megszüntetését és a befizetett összegek visszafizetését kérte. A szolgáltató szerint a kérelmezőnek a megtakarítási szerződés megkötését megelőzően tudomása volt arról, hogy a felvázolt konstrukció csak tájékoztató jellegű. A hitelkérelem befogadását megelőzően a hitelkonstrukcióban foglaltakkal szemben, amely már a pontos adatokat tartalmazta, a kérelmező nem emelt kifogást. Végül a szolgáltató elfogadta a kérelmező egyezségi ajánlatát és a felek egyezséget kötöttek.

A Testület tárgyalta olyan lakás-előtakarékosági szerződéssel kapcsolatos ügyeket is, amelyek döntően a szerződés alapján elhelyezett betét után járó állami támogatással, illetve annak visszafizetésével voltak kapcsolatosak. Előfordult olyan ügy is, amelyben a lakástakarék egy állami támogatás nélkül felmondott szerződés esetében mégis kifizette a fogyasztónak az állami támogatást. Amikor a hiba kiderült, a lakástakarék visszakövetelte az összeget, azonban a kérelmező – elmondása szerint – addigra azt már elköltötte. Végül az ilyen ügyek többségéhez hasonlóan, ez az ügy is egyezséggel zárult, a követelt összeg kamatmentes részletekben történő megfizetése megtörtént.

37. ábra
Befejezett betéti szolgáltatással kapcsolatos ügyek eredménye



2.2. Fizetési számla

Továbbra is számos kérelem érkezett számlamegszüntetéssel, az úgynevezett „alvó számlákkal”, a devizaátutalásokkal, valamint a haláleseti kedvezményezetti és örökös igényekkel kapcsolatban. A fizetési számlákkal kapcsolatos ügyek közül a legnagyobb arányt a kiberbiztonságot érintő ügyek tették ki.

Számos kérelem érkezett a pénzforgalmi szolgáltató által rendes felmondással megszüntetett pénzforgalmi keretszerződésekkel és fizetési számlákkal kapcsolatban. Az ilyen módon felmondott szerződések esetében, ha a pénzforgalmi szolgáltató nem kíván további ügyfélkapcsolatot létesíteni az ügyféllel, a Testület sem kötelezheti arra, hogy szerződést kössön. Amennyiben a keretszerződés szabályszerűen került felmondásra, a Testület megszüntette az eljárást.

A számlamegszüntetéssel kapcsolatos ügyek között bár alacsonyabb számban, de továbbra is előfordultak az úgynevezett „alvó számlák” megszüntetésével kapcsolatos jogviták. Jelentősen csökkentette ezen jogviták számát az a 2022-ben hatályba lépett jogszabályi előírás [Pft. 17. § (4a)], mely szerint a pénzforgalmi szolgáltató köteles – felszólítást követően – felmondással megszüntetni azon fogyasztói számlákat, amelyeken fél évet meghaladóan nem volt jóváírás vagy ügyfél által kezdeményezett terhelés, továbbá azon fél évet meghaladó késedelmes tartozás áll fenn és egyúttal a fizetési számla egyenlege negatív. Az olyan ügyekben, ahol a felszólítás és felmondás nem történt meg, a pénzforgalmi szolgáltató a legtöbb esetben megegyezett a fogyasztóval. A felmondott számlákkal kapcsolatban több alkalommal is nehezítette a felmondás körülményeinek, bizonylatainak feltárását, hogy a pénzügyi szolgáltatók a számvitelről szóló törvény alapján csak nyolc évig kötelesek megőrizni a szerződés teljesítésével kapcsolatos dokumentumokat, így az ennél régebben megszünt szerződések esetében nem volt lehetőség a felmondás részleteinek rekonstruálására.

A fizetési számlák „zárolásának” feloldására vonatkozóan is több kérelem érkezett. A zárolás elrendelésére a szolgáltatóknál az ügyfél-átvilágítás hiánya, a csalásmonitoring rendszer jelzése, illetve hatósági rendelkezés alapján került sor.

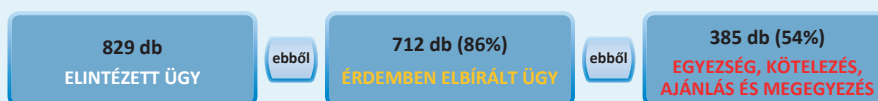
Számos esetben fordultak a kérelmezők azzal a problémával a Testülethez, hogy a bankszámlatulajdonos halálát követően a pénzforgalmi szolgáltató a fizetési számla egyenlegét nem fizette ki vagy nem olyan összegben, ahogyan az örökös arra igényt tartott. Vitatták a bankszámlatulajdonos halála után terhelt díjakat, valamint azoknak a jogalap nélkül utalt ellátások (nyugdíj, hadigondozott ellátás stb.) terhére történő érvényesítési lehetőségét. A probléma általában abból adódott, hogy a pénzforgalmi szolgáltató nem, vagy csak jóval később értesült a számlatulajdonos haláláról. Abban az esetben, amikor egyik félnek sem volt felróható a késedelem, a szolgáltató legtöbb esetben kifizette a halálkori teljes egyenleget. Amennyiben az örökhagyó bankszámlatulajdonos külföldön hal meg, a pénzforgalmi szolgáltatókhoz általában külön formások betartása mellett kell benyújtani az örökös minőség igazolására szolgáló dokumentációt. Ez a folyamat sok esetben hosszadalmas és bonyolult, továbbá jelentős költségeket okoz az örökösöknek.

Több ügyben a fogyasztók sérelmezték, hogy a pénzügyi szolgáltató nem szedte be a széfszolgáltatáshoz kapcsolódó bérleti díjakat esedékességgel a fizetési számlákról, hanem utólag, egyösszegben terhelte és így több havi díjtartozás halmozódott fel. Az eljárások során bebizonyosodott, hogy a beszedésre rendszertechnikai hibából eredően nem került sor, így ezek a jogviták egyezséggel zárultak.

A Revolut által vezetett számláról magyar bank által vezetett számlára indított vagy innen Revolut számlára kezdeményezett átutalások sikertelensége is több jogvitát eredményezett. Ennek körében a fogyasztók azt sérelmezték, hogy ez csak napokkal később derült ki számukra, kevesebb összeg érkezett vissza az eredetileg átutalni kívánt összegnél, ezért a különbözet jóváírását kérték. A Testület előtti eljárások során megállapításra került, hogy az átutaláshoz szükséges adatok nem megfelelően kerültek rögzítésre, a különbözet a konverziós vagy a levelező banki költségéből adódott.

A Revolut számlák használata során a fogyasztóknak figyelemmel kell lenni arra, hogy a Revolut rendszere eltérően működik a magyar bankok rendszereitől, ezért az átutalások teljesülése akár több órát vagy napot is igénybe vehet. Bár a Revolut nem számít fel díjat a banki átutalások fogadásáért, a küldő vagy a közvetítő bankok igen, különösen a nemzetközi átutalások esetében. Ha az átutaláshoz devizaváltásra is szükség van, elképzelhető, hogy a küldő bank átváltási díjat is felszámít.

38. ábra
Befejezett fizetési számla ügyek eredménye



2.3. Betéti és hitelkártya, ATM használat

A bankkártyákkal kapcsolatos jogviták nagyrészt a betéti kártyákkal voltak kapcsolatosak, a hitelkártyákkal kapcsolatos igények száma a korábbi évek gyakorlatával egyezően tovább csökkent. A bankkártyákkal összefüggő igények továbbra is a felszámított díjakkal, ATM-használattal, téves vagy többszörös terhelésekkel és a bankkártyákkal elkövetett visszaélésekkel voltak kapcsolatosak.

A díjviták sok esetben a felek megegyezésével zárultak, a kártyakibocsátó bankok a vitatott díjat több alkalommal elengedték, ha megállapítható volt, hogy az ügyfél a bankkártyát valamilyen oknál fogva (postázási, aktiválási vagy egyéb műszaki probléma) ténylegesen nem tudta használni. A hitelkártyákkal kapcsolatos ügyekben leggyakrabban a hitelkártyatartozásra felszámított kamatot, késedelmi díjat és a szolgáltatással kapcsolatos monitoring díjat vitatták.

Több bank döntött úgy, hogy lecseréli a Mastercard típusú kártyákat VISA típusú kártyára. A kártyacseréből adódóan több ügyfél azt sérelmezte, hogy az egyes szolgáltatások igénybevételéhez korábban beregisztrált kártya adatai helyébe meg kellett adniuk az új kártya adatait még a régi kártya érvényességi idejének lejárta előtt. Sokan azt kifogásolták, hogy nem dombornyomott kártyát kaptak, ezáltal az újonnan kézhez vett kártya nem egyenértékű a régivel, azt nem tudják például külföldön gépjármű béreléséhez fizetésre használni. A banki álláspont szerint az új VISA típusú kártya küllemében valóban nem „dombornyomott” formátummal rendelkező, azonban típusa szerint úgynevezett „domborkártya”, és ami a lényeges, hogy a hozzátartozó szolgáltatások nem változtak.

A bankjegykiadó automatán, azaz ATM-en keresztül kezdeményezett készpénzfelvételekkel és készpénzbefizetésekkel kapcsolatos jogviták esetében a kérelmezők többnyire arra hivatkoztak, hogy az igényelt összeget nem vagy nem teljes összegben adta ki az automata, azonban a ténylegesen kiadott összegtől eltérő összeget terhelt a számlavezető bank a készpénzfelvétel után. Ezekben a jogvitákban amennyiben az ATM rendszeradatai (journalszalag, rovincsolási jegyzőkönyv, rendszernapló) alapján nem volt eltérés megállapítható, a Testület megszüntette az eljárást. Több olyan eset is előfordult, hogy a felülvizsgálat az automata műszaki problémáját alátámasztotta, ilyenkor a felek egyezségével tudták lezárni jogvitájukat. A kérelmezők sok esetben az automata kamerafelvételével szeretnék igazolni az általuk befizetett vagy általuk felvett pénzösszeg pontos összegét, de az sajnos nem alkalmas ennek igazolására.

A Testület javasolja a fogyasztóknak, hogy az ATM-készpénzbefizetés során bizonyosodjanak meg arról, hogy milyen összeget, milyen címletekben helyeznek a készülékbe. Amennyiben az ATM képernyőjén ettől eltérő összeg vagy címletek szerepelnek, a törlés (vagy hasonló elnevezésű) gomb használatával szakítsák meg a folyamatot.

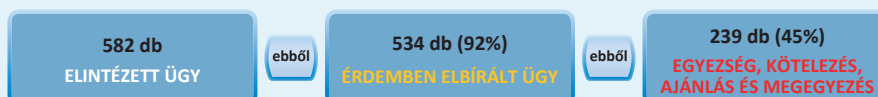
A kártyaérintéses (NFC) ATM-ekkel kapcsolatos eljárásban az új típusú automaták azon működési sajátossága volt a vita tárgya, hogy a kilépés menüpont kiválasztásáig vagy a biztonsági időkorlát lejártáig további tranzakciókat lehet-e végezni vagy sem a készüléken keresztül. Előfordult olyan eset, hogy az ügyfél után következő személy vett fel készpénzt az automatából az ügyfél számlaegyenlege terhére, mert a károsult ügyfél nem bizonyosodott meg arról, hogy megtörtént a kilépés a tranzakciót követően.

Több ügyben is jelezték a kérelmezők, hogy a szolgáltatók munkatársai „rábeszélték” őket hitelkártya igénylésére, ugyanakkor nem kaptak teljeskörű tájékoztatást a hitelkártya használatának sajátosságairól. Az eljárások többségében azonban a becsatolt dokumentumok alapján az volt megállapítható, hogy a tájékoztatások megfelelőek voltak.

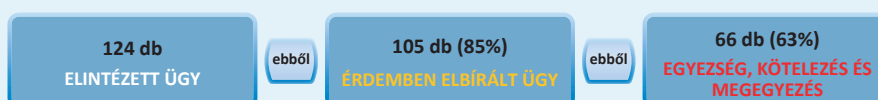
A Testület felhívja a fogyasztók figyelmét, hogy a hitelkártya igénybevételéből származó tartozást magas kamat terheli, ezért a hitelkártya használata odafigyelést igényel.

Néhány ügy a SZÉP kártyával volt kapcsolatos. Egy ügyben merült fel kifogás az idei évben megjelent új szabállyal kapcsolatban, amely szerint a SZÉP-kártyán lévő összeg 50 százaléka lakásfelújításra is felhasználható. A kérelmező kifogása szerint a bank által alkalmazott gyakorlat ellentétes volt a jogszabályi rendelkezésekkel. Az eljárás a kérelem megalapozatlansága okán megszüntetésre került.

39. ábra
Befejezett betéti kártya ügyek eredménye



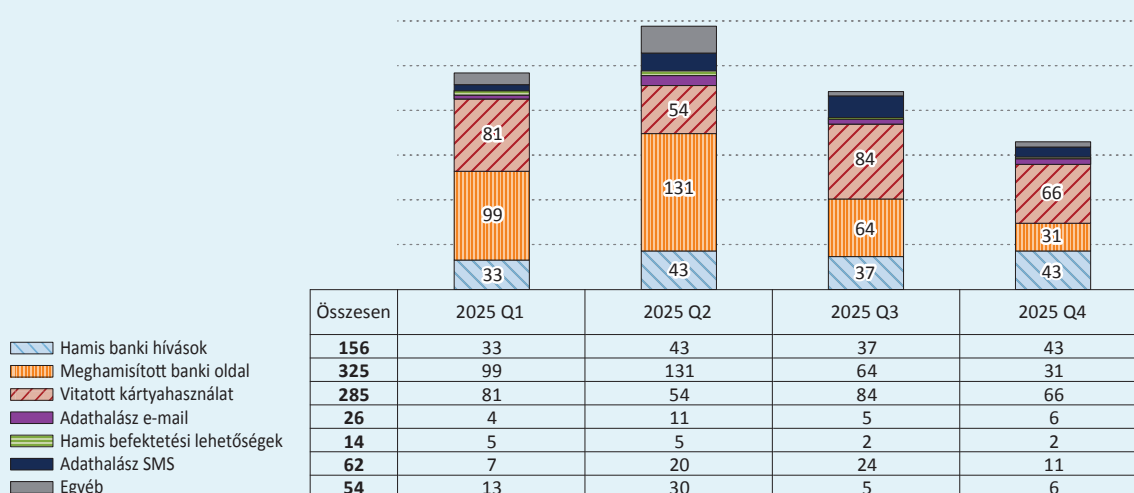
40. ábra
Befejezett hitelkártya ügyek eredménye



2.4. Kiberbiztonságot érintő ügyek

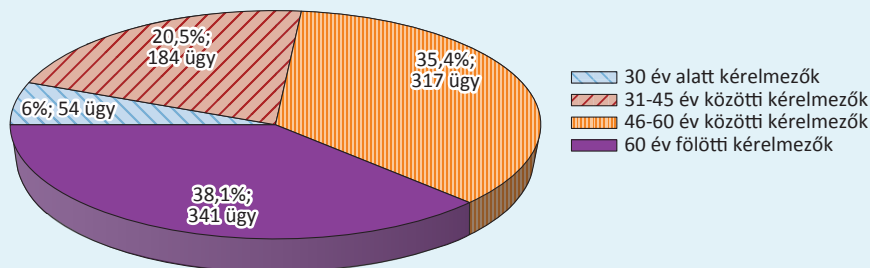
Az új kérelmek 24,6 százalékát a kiberbiztonságot érintő ügyek tették ki.

41. ábra
Elkövetési módok szerinti megoszlás a kiberbiztonsággal kapcsolatos új kérelmeknél (db)



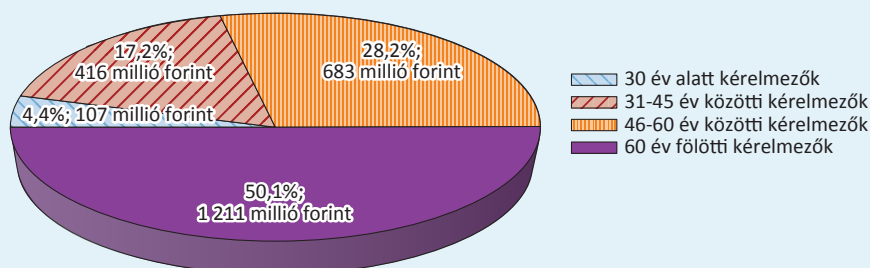
A Testület elé került ügyekben a legveszélyeztetettebb korosztályt a 60 év fölöttiek jelentették.

42. ábra
Érintett korcsoportok a kiberbiztonsággal kapcsolatos új kérelmeknél



A visszaélések jelentős károkat okoztak az ügyfelek számára. A befejezett kiberbiztonságot érintő ügyekben 2,4 milliárd forint megtérítését kérték a kérelmezők a pénzügyi szolgáltatóktól. Összességében a legnagyobb kár a 60 év fölötti korosztályt érte, de a kérelmezett összeg alapján jelentős a 46 és 60 év közötti kérelmezők aránya is. A megelőzés érdekében ezért továbbra is nagyon fontos a fogyasztók tájékozódása és tájékoztatása.

43. ábra
Kérelmezett összeg korcsoportonként



A visszaélések során alkalmazott módszerekkel a támadók rávették az ügyfeleket a banki adataik kiadására. Az érzékeny adatok megszerzését követően banki mobilalkalmazást, Google Pay, Apple Pay szolgáltatásokat telepítettek a saját mobileszközöikre, amelyekkel már az ügyfelek tudta nélkül végre tudták hajtani a fizetési műveleteket. Továbbra is jelen voltak azok a módszerek, amelyekkel nagyszámú befektetés hozamának, nyereségének átvitelének lehetőségével kecsegtettek, vagy sürgős bankbiztonsági intézkedések leple alatt adataik kiadására vették rá a gyanútlan és hisztériás áldozatokat. Távoli hozzáférést biztosító alkalmazást telepítettek az ügyfelek banki alkalmazásait tartalmazó eszközeire és annak használatával hajtották végre a visszaélést. Meggyőzés hatására a fizetési műveleteket az ügyfelek maguk végezték el és hagyták jóvá.

A készpénz-helyettesítő fizetési eszközzel elkövetett visszaélések sajátos esetkörét képezték azok az ügyek, amelyekben az ügyfél számláját arra is használták, hogy más ügyfelektől illetéktelenül átutalt összeget az adott számlán összegyűjtés, majd onnan az ügyfél saját pénzeszközeivel együtt egy további számlára utalják vagy kártyás vásárlással költsék.

Ez az eljárás a bűnelkövetők számára további időt biztosít arra, hogy a banki vagy hatósági intézkedés megtörténte előtt egy külföldi illetőségű számlára vagy kereskedőhöz juttassák az eltulajdonított pénzt.

Bankkártyával elkövetett visszaélések során az ügyfelek számára megtévesztő, hogy az illetéktelen kártyás tranzakciók ellenértéke a visszaélés bejelentését követően még akár napokig a számlájukon van zárolásban, majd az a bejelentés és feljelentés ellenére mégis terhelésre kerül. A bankkártyás tranzakciók sajátosságai és a kártyatársasági szabályok miatt a pénzforgalmi szolgáltatóknak nincs lehetősége egyoldalúan a technikailag erős ügyfél-hitelesítéssel jóváhagyott tranzakciók megakadályozására, azok törlésére. Külön akadályt jelent a kártyatársaságok azon szabályozása is, hogy visszaélés jogcímen nincs lehetőség úgynevezett chargeback eljárás lefolytatására az erős ügyfél-hitelesítéssel jóváhagyott tranzakciók esetén.

Több eljárás is érintette egy konkrét pénzügyi szolgáltató banki közleményében megjelent, meghatározott feltételrendszer és egyedi vizsgálat alapján, méltányossági alapon kártalanított ügyleteit. Ezek az ügyek az ügyfelekre nézve kedvezően zárultak.

Mobilfizetési rendszerekkel elkövetett visszaélések

Számos visszaélés ismert közüzemi, postai, logisztikai és szállítási cégek vagy médiaszolgáltatók nevében kiküldött adathalász SMS vagy e-mail üzenethez kapcsolódott. A csalók az üzenetekben szereplő megtévesztő információkkal (pl: elmaradt közüzemi számla befizetése) látszólagos bankkártyás tranzakciókra vették rá az ügyfeleket. Kiemelkedett két mobilszolgáltatóhoz kapcsolódó visszaélés, melyek telefon egyenlegfeltöltésével, illetve a mobilszolgáltató oldalán beváltható pontokkal (kedvezményekkel) voltak összefüggésben. A nagy számban kiküldött adathalász SMS üzenetek szövegezése nem volt sem magyartalan, sem gyanús, de az SMS-t küldő fél telefonszáma külföldi telefonszám volt. Az SMS csoportos üzenetként (több telefonszámra egyidejűleg) került kiküldésre, az SMS-ben szereplő link megnevezése nem kötődött az üzenetben szereplő szolgáltatóhoz.

Adathalász SMS vagy e-mail üzenetek alapján kezdeményezett látszólagos bankkártyás fizetési műveletek során az ügyfelek megadták a bankkártyájuk valamennyi adatát és az SMS-ben érkező kódot is. A kód azonban nem a fizetési művelet jóváhagyására, hanem Apple Pay vagy Google Pay regisztrációjához kapcsolódott. Az adatok megadását követően a csalók sikeres regisztrációt hajtottak végre, majd a szolgáltatás és a csalók saját készülékének felhasználásával fizetési műveleteket is. Ekkor már a fogyasztó jóváhagyása nem volt szükséges, hiszen az a csalók készülékén regisztrált szolgáltatással és az általuk beállított hitelesítési móddal történt.

Online termékértékesítés

Ezen visszaélés állandó eleme volt, hogy a népszerű online felületen meghirdetett termékre szinte rögtön érdeklődés mutatkozott, a potenciális vevőjelölt szinte azonnal, alkudozás nélkül meg kívánta vásárolni a terméket. A termék vételárának megfizetése és szállítása érdekében, a saját költségviselésük mellett, a vevőjelöltek felajánlották valamelyik futárszolgálat (Foxpost, GLS stb.) igénybevételét. A csalók ezt követően a pénz átvételének megerősítése érdekében chat felületen vagy e-mailen keresztül egy linket küldtek a gyanútlan eladónak. A linkről megnyitott felületen keresztül végül az eladó eljutott látszólag a saját bankja, de valójában annak egy hamis netbanki felületére. Ezen az oldalon az ügyfelek követték a megjelenő utasításokat, megadták a netbanki belépéshez a felhasználónevüket, jelszavukat, az SMS-ekben érkező kódokat és nem ritkán a bankkártya adataikat is annak ellenére, hogy a netbanki belépéshez ez nem szükséges. A csalók a hamis banki oldalon begyűjtött adatok felhasználásával az ügyfélhez kapcsolódóan sikeres mobilalkalmazás regisztrációt hajtottak végre. Az újonnan regisztrált banki mobilalkalmazásban átutalásokat, bankkártyás műveleteket végeztek és hagytak jóvá.

A bankok a korábbi évek visszaéléseinek tapasztalatai alapján, az újonnan regisztrált mobilalkalmazások használatával kapcsolatban különböző biztonsági intézkedéseket vezettek be. Például további üzenetet küldtek az ügyfeleknek a sikeres mobilalkalmazás regisztrációjáról vagy a mobilalkalmazásban kezdeményezett első tranzakciók jóváhagyásához

megerősítést, így jellemzően egy újabb kódot kértek. Sajnos több esetben ezek az új biztonsági intézkedések sem vezettek eredményre, az ügyfelek a további kódokat is kiadták annak ellenére, hogy azok nem netbanki belépéshez, hanem teljesen eltérő műveletekhez, például limitemeléshez vagy egyforintos átutalásához kapcsolódtak.

Hamis hívások szolgáltatók, bankok nevében

Megtévesztő hívásokkal összefüggésben elkövetett visszaélések továbbra is jelentős károkat okoztak a fogyasztóknak. A csalók egy, az ügyfél által több évvel korábban elvégzett, legtöbbször kriptovaluta befektetésre, de újabban kiskereskedelmi láncok nyereményjátékaira hivatkozással keresték meg az ügyfeleket telefonon. A nyeremény, illetve „látható nagyságú” hozam kifizetésének lehetősége már a legtöbb embernél kiiktatta az óvatosságot. Az utasításokat követve különböző programokat (Coinbase, Wise, AnyDesk, Teamviewer, RustDesk, Supremo) telepítettek a telefonjukra, számítógépükre, majd beléptek a netbankjukba a várt összeg fogadásának engedélyezése érdekében. Ilyenkor a képernyő elsötétült vagy azon olyan aktivitás volt látható, amelyet nem az ügyfél végzett. A távoli hozzáférést biztosító programok arra is alkalmasak voltak, hogy a csalók az ügyfelek telefonjára érkező banki üzeneteket és az abban szereplő kódokat megismerjék és azokat felhasználják banki műveletek jóváhagyása érdekében.

Továbbra is sikeresek voltak azok a visszaélések, amikor a csalók a bankszámlák biztonsága érdekében keresték meg ügyfeleiket telefonon. Korábban ezeket a hívásokat a bankok nevében tették meg, mostanra ez kiegészült a rendőrség, valamint a Magyar Nemzeti Bank nevében kezdeményezett hívásokkal. A beérkező hívásokban arról tájékoztatták az ügyfeleket, hogy a bankszámlájukról különböző fizetési műveleteket kezdeményeztek vagy éppen a hívás előtt próbálták azt feltörni. Elmondták, hogy annak érdekében, hogy a bankszámlán lévő pénzt biztonságba tudják helyezni, szükség lesz közreműködésükre, a számlán lévő pénzösszegek átküldésére több biztonságos bankszámlaszámra. Az ügyfél pénz átküldésével (ténylegesen átutalással) kapcsolatos gyanakvását a csalók azzal oszlatták el, hogy később ezeket a tranzakciókat törlik és a pénzt visszaküldik. A meggyőzés érdekében a hívásokba bekapcsolódtak magukat rendőrnek kiadó személyek, akik a helyzet komolyságát, esetleg a folyamatban lévő nyomozás érdekeit hangsúlyozták. Előfordult, hogy magát rendőrnek kiadó személy videóhívásban azonosította magát. Több esetben az ügyfélnek a bankszámláján lévő pénzt fel kellett vennie és személyesen át kellett adnia egy magát nyomozónak kiadó személynek. A hívások nem egy esetben több napon keresztül zajlottak. A csalók, annak érdekében, hogy az ügyfelet elzárják az információktól, megkérték, hogy egy ideig ne lépjen be sem a netbankjába, sem a mobilbankjába. A valódi banki egyeztetések megelőzése érdekében felhívták az ügyfél figyelmét arra, hogy az elkövető banki alkalmazott lehet, ezért nem bízhat a bankból érkező hívások valóságában.

Számos bank biztosít ügyfele számára olyan kódot, amely kód és néhány adat ismeretében az ügyfél telefonon be tudja azonosítani magát a bankjánál. Több ügyben az ügyfelek ezeket az adatokat kiadták, így a csalók magukat az ügyfél nevében azonosították be a telefonhívás során. Nem egy esetben fontos banki művelet (például új azonosító kérése) elvégezhető telefonhívás során is, ezért az ügyfeleknek ezekre a kódokra is vigyázniuk kell.

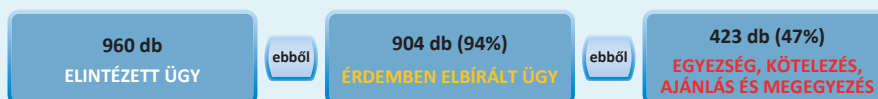
Az adathalászattal kapcsolatos jogviták tanulsága, hogy a fogyasztók nagyon gyakran nincsenek tisztában azzal, hogy:

- egyidejűleg több mobilszközre telepíthető mobilalkalmazás, ezek párhuzamosan és egyidejűleg is működhetnek;
- a netbanki hitelesítési adatok mellett egy SMS-ben érkező regisztrációs kód kiadása elegendő lehet ahhoz, hogy ismeretlen készülékre a bank mobilalkalmazása telepítésre kerüljön;
- ha a csalók hozzáférnek a mobilalkalmazás révén a bankszámlához, a bankkártya adatokhoz, akkor ott a limitet és egyéb beállításokat meg tudják változtatni az ügyfél további közreműködése nélkül;
- a bankkártya adatok kiadása mellett egy SMS-ben érkező regisztrációs kód kiadása elegendő lehet ahhoz, hogy a bankkártya Google Pay illetve Apple Pay szolgáltatásba regisztrálásra kerüljön és ezáltal további jóváhagyás nélkül a limit vagy a számlaegyenleg erejéig használható legyen.

Jótanácsok mindenkinek

A pénzügyeket érintő bármilyen döntés során akár egy egyszerű közüzemi számla befizetése vagy online rendelt termék kiszállítása kapcsán is mindig óvatosan és figyelmesen járjunk el. Ne higgyük azt, hogy mi nem leszünk áldozatok, hogy minket az ilyen típusú visszaélések nem érinthetnek. Kortól, képzettségtől függetlenül bármikor és bármilyen módon szembesülhetünk banki adataink megszerzésére irányuló támadással. Ami valósnak tűnik, az nem mindig valós. Néhány szabály alkalmazásával a fogyasztók sikeresen hozzá tudnak járulni a csalások megelőzéséhez. A megelőzésnél pedig nincs jobb védelem a csalásokkal szemben:

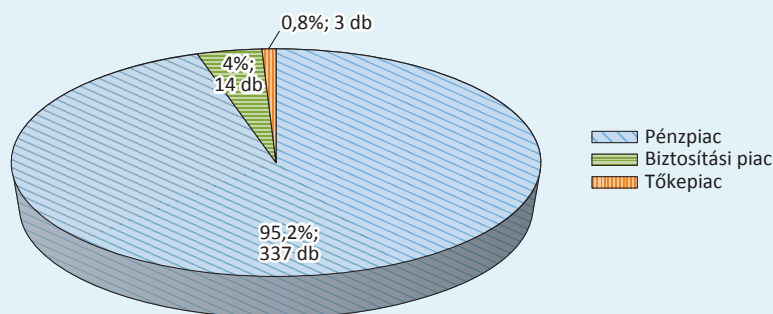
- 1. Tulajdonítsunk sokkal nagyobb jelentőséget a banktól érkező üzeneteknek. Az üzenet nem csak tájékoztató. Az üzenetben szereplő kód megadásával hitelesítjük magunkat bankunk felé és megerősítjük az üzenetben szereplő műveletet.**
- 2. Fordítsunk kellő időt a banki műveletek elvégzésére, a banktól kapott üzenetek tartalmának átgondolására. A rutin, a megszokás és a sietség nem jó megoldás, hiszen a csalók erre építik fel a módszereiket.**
- 3. Csak akkor adjunk meg bármilyen banki adatot, kódot, ha meggyőződünk arról, hogy az az általunk végzett tevékenységhez valóban szükséges. Ha bármilyen, a korábbiaktól eltérő, szokatlan megoldással, kéréssel vagy üzenettel találkozunk, álljunk meg, szakítsuk meg a műveletet és hívjuk fel a bankunkat.**
- 4. Minden esetben a hivatalos banki oldalon nyissuk meg a netbanki felületet. Keresőoldalon felhozott találatok, harmadik személy által küldött SMS-ben és e-mailben szereplő linkek minden bizonnyal adathalász oldalra vezetnek.**
- 5. Mindig tagadjuk meg a bankszámlákon lévő pénz továbbítására vonatkozó kéréseket, illetve ismeretlen programok letöltését.**
- 6. Ha nem vagyunk biztosak abban, hogy a bankunk hív, szakítsuk meg a hívást és mindig a bank weboldalán megjelölt ügyfélszolgálatot hívjuk fel. Egyes banki mobilalkalmazásban ellenőrizhetjük, hogy valóban a bank hív-e minket. Visszaélés esetén a bankok a saját rendszereikben végzik el azokat a biztonsági műveleteket, amelyek a visszaélés megakadályozásához szükségesek.**
- 7. A bankszámlánk egyenlege a mi pénzünk, melyet a személyes hitelesítési adatainkkal (felhasználónév, jelszó, kódok, azonosítók) védünk. Akadályozzuk meg, hogy ahhoz idegenek hozzáférjenek! Ehhez hasznos tanácsokat adnak a banki elektronikus és egyéb tájékoztatások, valamint a Magyar Nemzeti Bank a saját honlapján: www.mnb.hu/fogyasztovedelem/digitalis-biztonsag/vedekezés-a-kiberccsalasok-ellen, továbbá a KiberPajzs program a www.kiberpajzs.hu oldalon.**

44. ábra**Befejezett kiberbiztonságot érintő ügyek eredménye**

3. MÉLTÁNYOSSÁGI ÜGYEK

Az új kérelmek 9,8 százaléka (367 ügy) méltányossági kérelem volt, melyek 91,8 százaléka (337 ügy) pénzügyi termékekkel kapcsolatos.

45. ábra
Új méltányossági kérelmek szektoronként



Méltányossági ügyekben a kérelmezők a személyi vagy anyagi körülményeikre tekintettel kérhetik a pénzügyi szolgáltatóktól a szerződésükben meghatározott feltételektől eltérő, kedvezőbb teljesítés lehetőségének biztosítását, fizetési kötelezettségük mérséklését vagy elengedését, a szerződés módosítását vagy lezárását. A követelés jogalapja, összecszerúsége és a peres vagy nem peres eljárásban elbírált igények azonban nem vitathatók. A méltányossági ügyekben az látható, hogy a teljes tartozás megfizetése nehézséget jelent a kérelmezők számára, ezért annak elengedésére, mérséklésére vagy – többnyire kamatmentes – részletfizetési megállapodás megkötésére irányuló kérelmeket és egyezségi ajánlatokat terjesztenek elő.

A tárgyévben előterjesztett méltányossági kérelmek túlnyomó többsége hitel és kölcsönügyletekből származó tartozással volt kapcsolatos. Ezek között is kiemelkedő számban szerepeltek a személyi kölcsön- és felmondott jelzáloghitel-ügyletekkel kapcsolatos kérelmek. Egyre növekvő számban érkeztek a fizetési számlák terhére vagy bankkártyákkal elkövetett visszaélésekkel kapcsolatos méltányossági kérelmek is. A kérelmezők elismerve saját hibájukat kifejezetten méltányossági alapon kérték a szolgáltatókat a visszaéléssel eltulajdonított összeg teljes vagy részleges megtérítésére.

A biztosítási és a befektetési szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyekben csak elvétve fordult elő méltányossági igény.

A Testület előtti egyeztetést sokszor 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, több esetben 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 szolgáltatók végrehajtás alatt álló követelés esetén kevésbé voltak nyitottak kedvezmény biztosítására, mert azt remélik, hogy a végrehajtási eljárás eredményeképpen a követelés teljes megtérülése várható. Abban az esetben nagyobb az esély a megállapodásra, ha a kérelmező ajánlata kedvezőbb megtérülést biztosít a szolgáltató részére, mint amit a végrehajtási eljárás nyújthat. Az ilyen esetekben a szolgáltatók elvárják, hogy a kérelmező rendezze a végrehajtó felé a végrehajtási eljárással kapcsolatos költségeket is.

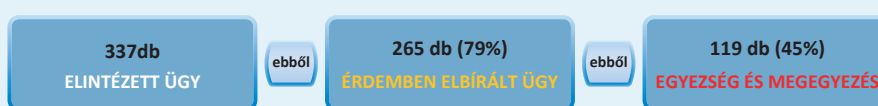
Bár a méltányossági kérelmek jelentős hányada, nagyságrendileg fele egyezséggel zárult, a pénzügyi szolgáltatók egyezségkötési hajlandósága jelentősen eltért a fedezetlen és a jelzálogfedezettel rendelkező követelések esetében. A személyi kölcsönből eredő vagy egyéb fedezetlen tartozások kapcsán gyakran állapodtak meg a tartozás részbeni elengedése mellett biztosított kamatmentes részletfizetési konstrukciókban. Ezzel szemben a jelzáloghitelek és kölcsönök esetében az egyéb tartozásokhoz képest kisebb arányban jött létre egyezség. Amennyiben a fedezeti ingatlan értékének csak töredéke volt a kérelmező által egyösszegben visszafizetni kívánt összeg, vagy olyan alacsony összegű havi törlesztőrészlet megfizetésére

tett ajánlatot, mely a pénzügyi szolgáltató számára nem eredményezte az ingatlan értékéhez és a tartozás összegéhez képest az elvárt terület, az egyezségkötés elmaradt.

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 ha 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 mind a fogyasztó, mind a szolgáltató közös érdeke. A legjobb megoldás, ha világosan és egyértelműen megfogalmazódik a kérelmezői szándék és bemutatásra kerül a fizetési hajlandóság olyan mértékben, mely a kérelmező által valóban reálisan teljesíthető.

46. ábra
Befejezett pénzügyi méltányossági ügyek eredménye



4. KÖVETELÉSKESZELŐKKEL SZEMBENI ÜGYEK

Az új kérelmek 9,7 százaléka (366 ügy) a követelésvásárlási és -kezelési tevékenységet végző pénzügyi vállalkozásokkal szemben érkezett és pénzügyi termékekhez kapcsolódott. A kérelmek 58 százaléka (211 ügy) méltányossági, 42 százaléka (155 ügy) általános békéltetési ügy volt.

A követeléskezelőkkel szemben a fogyasztók elsősorban személyi kölcsönszerződésből, jelzáloghitel, folyószámlahitel, áruhitel és hitelkártya szerződésből, gépjárműhitel, valamint fizetési számla szerződésből keletkezett tartozásaik miatt kezdeményeztek eljárást. A kérelmezők vitatták a nyilvántartott tartozás összegét, sokszor a tartozás fennállását is, a méltányossági ügyekben fizetési nehézségre hivatkozva a tartozás elengedését, fizetéskönnyítést kértek. Több eljárás zárult olyan tartalmú egyezséggel, amelyben abban állapodtak meg, hogy az eredeti követelés összegéhez képest alacsonyabb és egyösszegű befizetéssel vagy kevesebb számú részletfizetéssel a követelést a szolgáltató rendezettnek tekinti. Sok esetben a követelés összegéből elengedés ugyan nem történt, azonban kamatmentes részletfizetési lehetőséget biztosított a követeléskezelő.

A békéltetési ügyekben a kérelmezők több alkalommal hivatkoztak a velük szemben érvényesített követelés elévülésére. Az elévülési kifogással érintett ügyek túlnyomó része, amelyekben a szolgáltató dokumentumokkal nem tudta igazolni az elévülést megszakító jogcselekmény megtételét, a kérelmezőkre nézve kedvezően zárult. Több esetben a követeléskezelő már a kérelem kézhezvételét követően lezárta a nyilvántartott követelést, így az eljárás meghallgatás tartása nélkül, a kérelem visszavonása után megszüntetésre került. Számos esetben a pénzügyi szolgáltató, bár a Testület előtti eljárásban elismerte, hogy a követelés elévült, azt azonban nem zárta le, arra hivatkozott, hogy az elévült követelés ugyan bírósági úton nem érvényesíthető, de nem szűnik meg.

A követeléskezelők többsége továbbra is együttműködő magatartást tanúsított mind a békéltetési, mind a méltányossági ügyekben. Ugyanakkor rendkívül eltérő az egyes követeléskezelők gyakorlata a fizetéskönnyítési lehetőségek biztosítása, méltányosság gyakorlása terén. Fizetéskönnyítés leginkább a kamattartozás mérséklésében vagy elengedésében, illetve könnyített (kamatmentes) részletfizetési lehetőség biztosításában nyilvánult meg. Több esetben is előfordult azonban, hogy a felajánlott könnyítés lehetőségével nem tudtak élni az adósok, mert a csökkentett összeg is meghaladta teherbíró képességüket. Az adósok több esetben sérelmezték, hogy a követeléskezelő hosszabb időn (éveken) keresztül nem jelezte, hogy tartozást tart nyilván és már csak a késedelmi kamatok miatt jelentősen megnövekedett összegre vonatkozóan

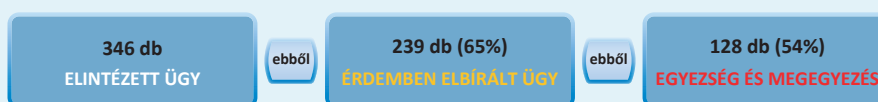
küldött felszólítást. Számos esetben, egyezség keretében jelentős elengedésre került sor, bár nem feltétlenül az elengedés összegének a mértéke jellemzi az eljárás eredményességét, ugyanis egy elengedés nélküli, részletfizetési megállapodás is eredményezheti azt, hogy elmarad a végrehajtás, a lakott ingatlan árverezése, végkifejletként a kilakoltatás. Az eljárások jelentős része egyezséggel zárult, vagy a kérelem visszavonására vagy a felek közös kérelmére tekintettel megszüntetésre került, mert a szolgáltató az igényt teljesítette vagy eljáráson kívül egyeztettek tovább és végül meg is egyeztek.

Az eljárásokban a felek közötti személyes egyeztetés, a kérelmező aktív közreműködése továbbra is fontos tényező.

A Testület javasolja a fogyasztóknak, hogy az értesítő leveleket vegyék át és az átvételt követően mielőbb kezdjék meg az egyeztetést a követeléskezelőkkel. 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.

47. ábra

Követeléskezelőkkel szemben indított befejezett pénzügyi ügyek eredménye

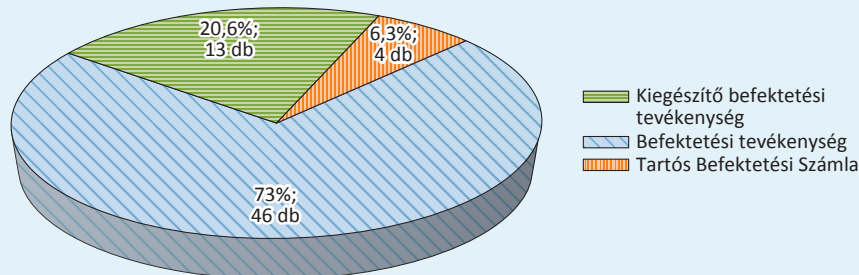


B) TŐKEPIACI SZOLGÁLTATÁSOKKAL KAPCSOLATOS JOGVITÁK

Az összes új kérelem 1,7 százaléka (63 ügy) valamely tőkepiaci szereplő szolgáltatásával összefüggő jogvitával volt kapcsolatos. A tőkepiaci ügyek 73 százalékában befektetési tevékenység jelent meg kérelemmel érintett terméként.

48. ábra

Tőkepiacot érintő új kérelmek

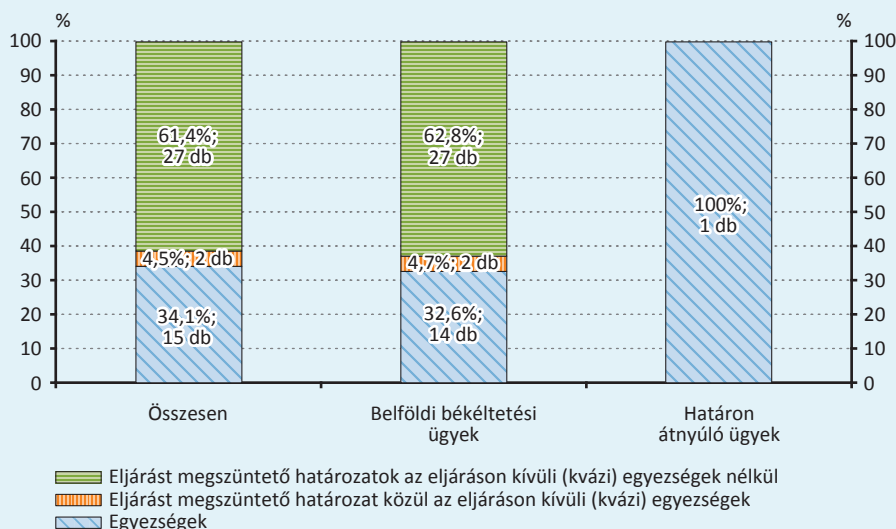


A Testület az újként beérkezett 63 és az előző évről áthozott 6 tőkepiaci ügy közül 57 ügyet zárt le, melyből 13 kérelem – hatáskör hiánya, eljárási akadály vagy a hiánypótlás nem teljesítése miatt – meghallgatás tűzése nélkül elutasításra került. Az érdemben elbírált 44 ügy 34 százalékában, 15 ügyben a felek egyezséget kötöttek, kötelezésre és ajánlás kiadására nem került sor. További 2 ügyben a felek között eljáráson kívül jött létre egyezség, illetve a befektetési szolgáltatók korábbi álláspontjukat felülvizsgálva önként teljesítették a kérelmezők igényét. Összességében a tőkepiacot érintő ügyek 39 százaléka zárult pozitív eredménnyel a kérelmezők számára.

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

49. ábra

Befogadást követően befejezett tőkepiaci ügyek összesen és ügýtípusonként



A befektetési tevékenység körében a megbízások teljesítése miatt indult ügyek az elmúlt évek sajátosságait mutatták. Az ügyek jelentős részében a jogvita alapja az volt, hogy a kérelmezők álláspontja szerint a pénzügyi szolgáltatók nem a megbízásnak megfelelően jártak el és ennek következtében kárt szenvedtek vagy elmaradt hasznuk keletkezett. Több alkalommal okozott vitát a limitáras megbízások teljesülésének elmaradása, mert az ügyfél a megbízás felvételekor közölt tájékoztató adatokban bízva utólagosan nem ellenőrizte a megbízás teljesülését. Később észlelte, hogy az értékpapír nem került megvásárlásra, a vételár felhasználható pénzeszközként szerepel a számláján. Ezekben az ügyekben a befektetési szolgáltatók tételes kötéslistával igazolták, hogy az ajánlati könyvben nem szerepelt az adott limitáron kínálati ajánlat.

Sajátos esetkörte képeztek azok az ügyek, amelyekben a befektetési szolgáltató által üzemeltetett online kereskedési felület vagy a privátbanki tanácsadó által, a megbízás során közölt utolsó ismert adatok eltértek a tényleges vételártól. Ezekben az ügyekben több alkalommal üzleti alapon egyezséget kötöttek a felek.

A befektetési tanácsadással kapcsolatban keletkezett jogviták – a korábbi évekhez hasonlóan – legtöbbször abból fakadtak, hogy a kérelmezők álláspontja szerint a befektetési szolgáltató alkalmazottja nem adott olyan átfogó tájékoztatást, ismeretetőt, mely alapján a befektetési eszközök kockázatát megfelelően megismerhette volna az érintett, és az így meghozott befektetési döntések eredményeként veszteséget szenvedett. Arra is hivatkoztak a kérelmezők, hogy nem a kockázatviselési és kockázatvállalási képességüknek megfelelő befektetési terméket ajánlottak nekik a tanácsadás során.

Több esetben a fogyasztó és a pénzügyi szolgáltató között a megbízás felvételével kapcsolatban nem állt fenn befektetési tanácsadás nyújtására irányuló szerződés, azonban a fogyasztók abban a hiszemben voltak, hogy a szolgáltató alkalmazottja befektetési tanácsot nyújt és annak minőségéért felelősséget is vállal. A tényleges tanácsadás esetén a legtöbbször a tényállás, a megbízás részletei, a befektetési tanácsadás fennállása, annak tartalma tisztázható volt, azonban sokszor a pénzügyi szolgáltató alkalmazottja és a fogyasztó között a befektetési döntések meghozatala előtt lezajlott beszélgetések nem voltak rekonstruálhatók. A Testület a rendelkezésre álló okirati bizonyítékokat tudta csak figyelembe venni, melyek legtöbbször azt igazolták, hogy a szükséges tájékoztatásokat a fogyasztók megkapták. Több tanácsadással kapcsolatos esetben szintén üzleti döntésen alapuló egyezség jött létre.

A kiegészítő befektetési tevékenységgel kapcsolatban kezdeményezett ügyekben az értékpapírszámla-vezetéssel, megszüntetéssel, annak költségeivel, valamint az értékpapírszámlákon nyilvántartott értékpapírok öröklésével kapcsolatban merült fel vita.

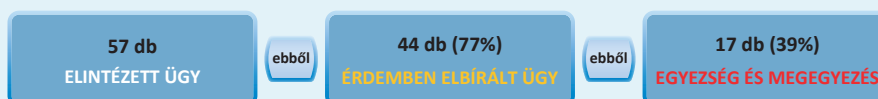
A tartós befektetési számlákkal (TBSZ) és a nyugdíj-előtakarékosági számlákkal (NYESZ-R) kapcsolatban a korábbinál kevesebb kérelem érkezett, de a jogviták alapvető sajátosságai változatlanok voltak. A TBSZ-számlákra vonatkozó ügyekben továbbra is az adókedvezmény igénybevételeinek feltételei, a gyűjtőév értelmezése, illetve az ezekkel kapcsolatos tájékoztatás volt a vitakérdés, míg a NYESZ-számlák tekintetében az adómentes kifizetés feltételeinek teljesülése okozott vitát. Ez utóbbi ügyekben az ügyfelek sokszor oly módon igényelték kifizetéseket a számláikról, ami nem felelt meg az adójogszabályban foglalt adómentes kifizetés feltételeinek. Ennek folytán kamatadót és szociális hozzájárulást kellett fizetniük, és a korábban jóváírt adóvisszatérítés húsz százalékkal növelt összegét is vissza kellett utalniuk az adóhatóság részére.

Több jogvita keletkezett a más szolgáltatótól átranzferált értékpapírok bekerülési értékével kapcsolatban. A fogyasztók álláspontja szerint az értékpapírok nem megfelelő bekerülési értéken voltak nyilvántartva, ebből fakadóan az eladáskor való jövedelemelszámolás sem volt megfelelő.

Az értékpapírok öröklésével kapcsolatos ügyekben az örökség tárgyát képező értékpapírok hagyatéki eljárás során bekövetkezett értékváltozása, illetve a hagyatékátadó végzés értelmezése okozott jogvitát.

A Testület javasolja a fogyasztóknak, hogy minden esetben győződjenek meg arról, hogy a választott vagy ajánlott befektetés kockázata, annak időtávja megfelel-e pénzügyi céljaiknak, kockázatvállalási hajlandóságuknak és kockázattűrő képességüknek. Csak gondos mérlegelés után döntsenek!

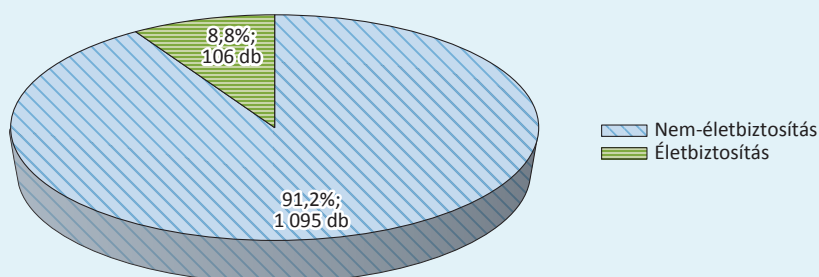
50. ábra
Befejezett tőkepiaci ügyek eredménye



C) BIZTOSÍTÁSI SZOLGÁLTATÁSOKKAL KAPCSOLATOS JOGVITÁK

Az összes új kérelem 32 százaléka (1.201 ügy) valamely biztosítási piaci szereplő szolgáltatásával összefüggő jogvitával volt kapcsolatos. A biztosítási piaci ügyek 91,2 százalékában a nem-életbiztosítási termékek jelentek meg.

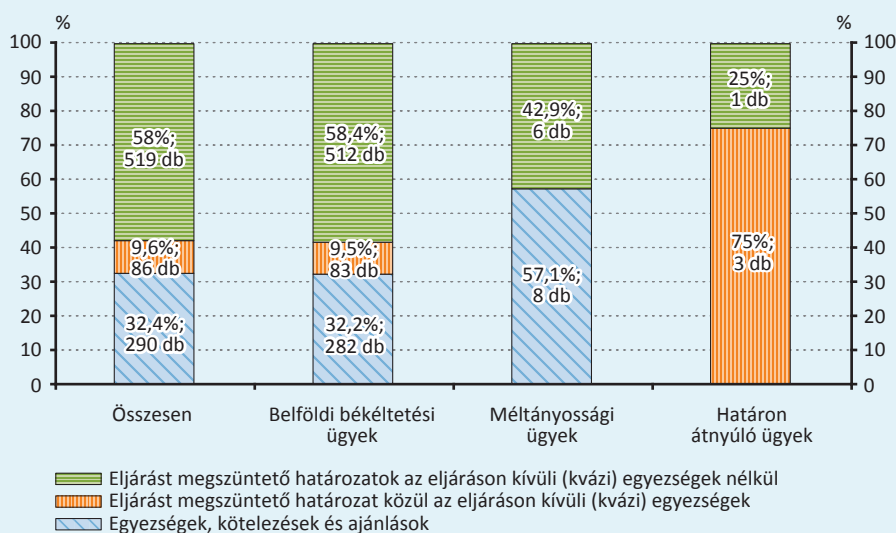
51. ábra
Biztosítási piacot érintő új kérelmek



A Testület az újként beérkezett 1.201 és az előző évről áthozott 199 biztosítási piaci ügyből 1.119 ügyet zárt le, melyből 224 kérelem – hatáskör hiánya, eljárási akadály vagy a hiánypótlás nem teljesítése miatt – meghallgatás tűzése nélkül elutasításra került. Az érdemben elbírált 895 ügy 31,7 százalékában (284 ügy) a felek egyezséget kötöttek, és 6 kötelezés született. További 86 ügyben eljárásn kívül megállapodást kötöttek a felek vagy a pénzügyi szolgáltató korábbi álláspontját felülvizsgálva önként teljesítette a kérelmező igényét. Ezek az ügyek a felek közös vagy a kérelmező egyoldalú kérelmére megszüntetésre kerültek, a kérelmező igénye mégis megnyugtató rendezést nyert. A befogadott kérelmek alapján indult eljárások 42 százaléka a kérelmezőkre nézve pozitív eredménnyel zárult.

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

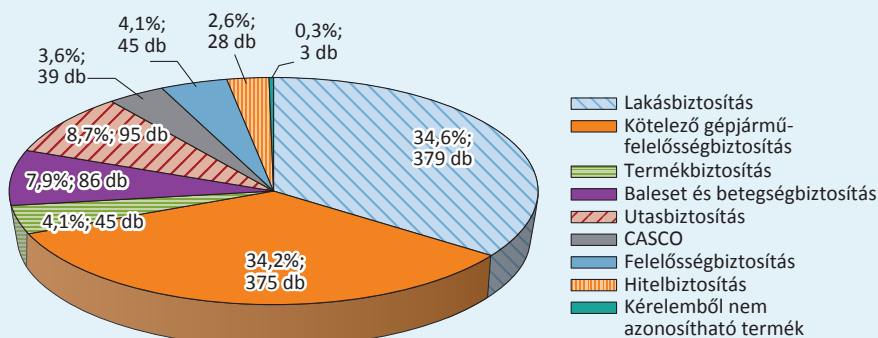
52. ábra
Befogadást követően befejezett biztosítási ügyek összesen és ügytípusonként



1. NEM-ÉLETBIZTOSÍTÁSI ÁGHOZ TARTOZÓ ÜGYEK

A nem-életbiztosítási ágba tartozó ügyekben az 1.095 új kérelem több mint kétharmadát a tűz- és egyéb vagyoni károkkal (lakásbiztosítás), valamint a kötelező gépjármű-felelősségbiztosításokkal kapcsolatos kérelmek képezték.

53. ábra
Nem-életbiztosítást érintő új kérelmek



A lezárt 1.009 nem-életbiztosítási ügy között 174 olyan ügy is szerepelt, amelyeknél a kérelem 2024. évben érkezett. Az éremben elbírált 799 ügyből a határozattal jóváhagyott egyezségek száma 261 volt, emellett 6 kötelezés kiadására került sor. További 79 ügyben az eljárás amiatt került megszüntetésre, mert a felek eljáráson kívül megegyeztek. A kérelmezők szempontjából kedvezően alakult ügyek aránya így összesen 43 százalékot tett ki.

1.1. Lakásbiztosítás

A lakásbiztosítási szerződésekkel kapcsolatos jogviták főként vihar-, felhőszakadás-, jégverés- és egyéb, elemi károk, illetve vezetékes víz-, tűz- és villámtevékenység okozta károk, valamint betöréses lopáskár miatt indultak. Az ügyek nagy részében az volt a kérdés, hogy beszélhetünk-e olyan biztosítási eseményről, melyre a pénzügyi szolgáltató kockázatviselése kiterjed, a helyszíni kárkép igazolja-e a bejelentett biztosítási esemény bekövetkeztét, nem állnak-e fenn a biztosító teljesítését kizáró feltételek, és igazolt-e a kárösszeg. Ezekben az ügyekben az eljárások során nagy számban vezetett sikerre a bekövetkezett káresemények tényállásának teljes körű feltárására vonatkozó egyeztetés a felek között, ennek következtében a biztosítók gyakran módosították a kárrendezési eljárás során kialakított, a jogalapra vagy a biztosítási szolgáltatás összecszerúságára vonatkozó álláspontjukat. Több ügyben azonban széleskörű, szakértői bizonyításra lett volna szükség a jogvita eldöntéséhez, de a Testület eljárásában erre sajnos nincs lehetőség.

Az összecszerúségi vitákat jelentős részben az építőanyagárak és építőipari vállalkozói díjak elmúlt években bekövetkezett drasztikus növekedése okozta. Az évek folyamán az ingatlanok – a szerződéskötéskori helyes biztosítási összeg és az évenkénti indexálás ellenére is – alulbiztosítottakká váltak, és a kár bekövetkeztekor az aktuális biztosítási összeg nem nyújtott fedezetet a tényleges helyreállítási költségre. A biztosító a kárt a biztosítási összegnek a vagyontárgy értékéhez viszonyított arányában (pro rata alapon) térítette meg. Rendszeres vita tárgya volt a helyreállítási költségek számítása is. Amíg a szakemberhiány miatt a helyreállítást végző vállalkozók egyre magasabb munkadíjakkal dolgoznak, addig a biztosítók a kárszámítás során a szakipari normagyűjteményben (TERC) található – a kérelmezők álláspontja szerint nyomott – árakat vagy a „helyben szokásos átlagárakat” alkalmazzák. A kérelmezők a helyreállításról szóló számla részletezésével, a munka technológiai folyamatának tételes kimunkálásával, az árajánlatok adatainak összehasonlításával és internetes piackutatással tudtak eredményesen egyeztetni a biztosítókkal. Egy vízkár ügyben a Testület kötelezést hozott, mert a pénzügyi szolgáltató a kérelmező által becsatolt számla tartalmának felülbírálatát nem igazolta.

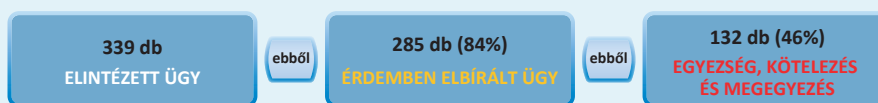
A korábbinál több ügy indult a lakásbiztosítási terméknel elérhető úgynevezett otthoni asszisztencia szolgáltatásokkal kapcsolatban, amelyek vészhelyzeti szerelési és karbantartási munkákra (víz-, gáz-, villanszerelés, duguláselhárítás stb.) nyújtanak fedezetet oly módon, hogy a szakemberszervezést is a biztosító vagy megbízott közreműködője végzi. A vitát legtöbb esetben az okozta, hogy a biztosító által szervezett szakember munkadíja meghaladta a szolgáltatásra vonatkozó, szerződésben meghatározott limit összegét, így a különbözetet a biztosítottnak kellett viselnie. Több esetben az asszisztencia szolgáltatást végző közreműködő ügyintézője a limitekről és várható költségekről nem megfelelően tájékoztatta az ügyfelet, ezért ezekben az ügyekben egyezés jött létre.

Pozitív tendencia volt, hogy egyre nagyobb számban érkeztek olyan kérelmek, amelyek a Magyar Nemzeti Bank által életre hívott minősített fogyasztóbarát otthonbiztosításokkal (MFO) voltak kapcsolatosak. Ezen termékek a minősítési feltételek alapján egy magas szolgáltatási színvonalat és más termékekkel való könnyebb összehasonlíthatóságot biztosítanak. Az ilyen termékek esetében a biztosítók összecszerúsítási korlátozás nélkül alávették magukat a Testület döntésének.

A Testület javasolja a fogyasztóknak, hogy amennyiben szerződésük otthoni asszisztencia szolgáltatást tartalmaz, úgy a vészhelyzeti hibaelhárítási munkára ezen keresztül kérjenek szakembert, de még a munka megkezdését megelőzően részletesen egyeztessék a várható költségeket az asszisztenciaszolgáltatóval.

A Testület javasolja továbbá, hogy az esetleges bizonyítási nehézségek elkerülése érdekében a fogyasztó maga is dokumentálja a bekövetkezett kár részleteit, annak kiterjedését és a kárenyhítés érdekében szükséges munkák megkezdését megelőző állapotot.

54. ábra
Befejezett lakásbiztosítási ügyek eredménye



1.2. Gépjármű biztosítás

A kötelező gépjármű-felelősségbiztosításokkal kapcsolatban előterjesztett kérelmek – a korábbi évek gyakorlatával azonosan – a kötelező gépjármű-felelősségbiztosításról szóló törvényben meghatározott fedezetlenségi időszakra vonatkozó fedezetlenségi díjjal, a bonus-malus besorolással, a díjtartifa változásával, illetve a gépjárművek által okozott károk károsultjai által előterjesztett kártérítési igényekkel voltak kapcsolatosak.

A fedezetlenségi díjjal kapcsolatos ügyek jelentős részénél a szerződés díjnémfizetés miatti megszűnését továbbra is a fogyasztók által hiányosan vagy tévesen megadott adatok (e-mail cím, levelezési cím stb.) és/vagy az elektronikus kommunikáció meg gondolatlan választása okozta. Az alacsonyabb biztosítási díj elérése érdekében olyan fogyasztók is hozzájárultak ahhoz, hogy a biztosító ügyfélfőkon, e-mailen keresztül továbbítsa a szerződéssel kapcsolatos dokumentumait, akik rendszeresen nem ellenőrizték tárhelyüket, e-mail fiókjukat. Ebből következően nem értesültek a díjemelkedésről, díjfelszólításról, a szerződés törléséről, ami fedezetlen időszakot és jelentős összegű fedezetlenségi díj fizetési kötelezettséget okozott.

A gépjárművek által okozott károk károsultjai által előterjesztett kártérítési igényekkel kapcsolatban a biztosított károkozó kártérítési felelőssége, az okozott kár mértéke volt általában a vita tárgya. Az előbbi ügykörben az utólagos bizonyítási nehézségek miatt azokban az ügyekben jöhetett létre egyezség, amelyeknél a kár és a kárhelyszín pontos rögzítése megtörtént. Különösen rendőri intézkedés hiányában fontos a baleset körülményeinek és a kárnak a részletes dokumentálása. Sok esetben a kár mértéke, a javítási költség vagy – gazdasági totálkár esetén – a gépjármű káridőponti értéke, roncsértéke volt a vita tárgya. A biztosítók által alkalmazott EUROTAX-kalkulátor eredményeit a kérelmezők számos esetben nem tartották elfogadhatónak. Az ilyen jellegű jogvitákban a gépjármű káridőponti értékére vonatkozó piackutatás, szakértői vélemény, javítási árajánlat, tételes javítási számla és ezek részletes egyeztetése vezetett eredményre.

Számos esetben fordultak a kérelmezők értékcsökkenés megfizetésével kapcsolatos kérelmekkel a Testülethez. Egyrészt sérelmezték, hogy a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítással kapcsolatos kárigényük alapján a pénzügyi szolgáltatók nem vizsgálták, vagy csak panaszt követően vizsgálták, hogy merült-e fel értékcsökkenés a gépjárműben, másrészt az értékcsökkenéssel kapcsolatos biztosítói számításokat, az alkalmazott számítási módszertant vitatták. A különböző értékcsökkenés-számítási módszerek (MABISZ-féle módszer, dr. Melegh Gábor-féle számítás stb.) eredménye jelentősen eltérhet egymástól. A kérelmezők mindig a kedvezőbb eredményre vezető számítási módszert kérték figyelembe venni. Volt, aki a töréskár előtti és a káresemény utáni állapotosztály közötti értékkülönbséget megfizetését kérte, volt, aki a használtautó piacon felelhető adatok értékelése alapján határozta meg az értékcsökkenés kárát.

Amennyiben a károsult vitatja a biztosító által alkalmazott értékcsökkenés számítását, igénye alátámasztása érdekében szakvéleményt csatolhat, amennyiben a Testület előtt nem sikerül egyezséget kötnie, akkor bíróság előtt érvényesítheti az igényét, a bíróság pedig független igazságügyi szakértő kirendelésével döntheti el az ügyet. A Testület az egyik ilyen ügyben hozott kötelezésében rögzítette, hogy a pénzügyi szolgáltatónak a kárigény alapján külön kérelem hiányában is vizsgálnia kell, hogy merült-e fel értékcsökkenés. Másrészt a pénzügyi szolgáltató általános érvénnyel nem zárhat ki bizonyos eseményeket, javításokat akként, hogy azok biztosan nem eredményeznek értékcsökkenést, mert az értékcsökkenés nemcsak műszaki, hanem bizalmi értékcsökkenés is lehet.

A kérelmezők több esetben kifogásolták a biztosítási díjak jelentős emelkedését, hivatkozva arra, hogy kárt nem okoztak, bonus besorolásuk emelkedett, ennek ellenére a biztosítási díjuk indokolatlanul megnövekedett. A Testület részletesen nyilatkozta a pénzügyi szolgáltatókat a vonatkozó díjtarifa alapján a biztosítási díj számításáról, ennek eredményeképpen a kérelmezők jobban megértették a bonyolult díjtarifa rendelkezések rájuk vonatkozó szabályait. Több ilyen ügyben a kérelemmel érintett szerződés közös megegyezéssel történő megszüntetésében egyeztek meg, így a kérelmezők egy másik biztosítónál esetlegesen kedvezőbb díjtétel mellett köthettek új szerződést.

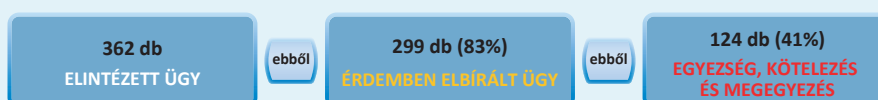
A korábbi éveknél nagyobb számban fordultak a fogyasztók a Testülethez a kártalanítási számla helytállási kötelezettségével kapcsolatos jogvitájukkal. A kártalanítási számla kezelőjével szemben a biztosítási kötelezettség ellenére szerződéssel nem rendelkező gépjárművek által, illetve az ismeretlen gépjárművel okozott károk megtérítése iránt indítottak eljárást a károsult fogyasztók. A jogalpra irányuló vitákban a felek között egyezség nem jött létre, azonban amennyiben a kárösszege volt a vita tárgya, több alkalommal is egyezség született. A Testület egy, a gépjármű és üzembentartó azonosíthatóságával kapcsolatos jogvitában kötelezést hozott, ebben a nem vitatott összegű kárigény megtérítésére kötelezte a kártalanítási számla kezelőjét.

A Testület elé került **CASCO** biztosítással kapcsolatos ügyekben általában a jelentős biztosítási díj emelkedés, a CASCO bónusz érvényesítése, a töréskárokhoz kapcsolatos helyreállítási költségek összegeivel kapcsolatban alakult ki jogvita. A jogviták többsége a javítási tételek részletes egyeztetésével volt tisztázható.

A Testület felhívja a fogyasztók figyelmét, hogy a kötelező gépjármű-felelősségbiztosításról szóló 2009. évi LXII. törvény vonatkozó rendelkezései szerint a biztosító köteles megtéríteni a káresemény kapcsán bármilyen jogcímen érvényesíthető követeléseket, az igényérvényesítés költségeit, a teljesítés időpontjáig eltelt időszakra járó kamatokat. A gépjármű károsodása esetén a biztosító előzetes kalkulációt készít az általa téríthető helyreállítási költségek és kiadások nettó és bruttó összegéről, amennyiben az értékcsökkenés fizetésének feltétele fennáll, az értékcsökkenés mértékének megfelelő összegről is, és erről tájékoztatja a károsultat. Amennyiben ez elmarad, a károsult panaszt tehet. A biztosítónak a honlapján közzé kell tennie az értékcsökkenés alkalmazásának módszertanát.

55. ábra

Befejezett gépjármű-biztosítási ügyek eredménye



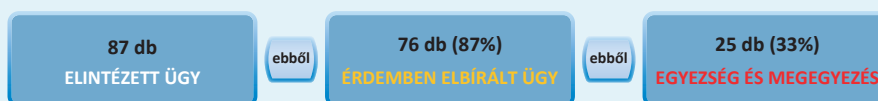
1.3. Baleset- és betegségbiztosítás

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

Több eljárásban is szükséges volt a sérülés baleseti jellegének alátámasztása, valamilyen külső behatás meglétének, betegségbiztosításoknál egy-egy vizsgálat indokoltságának igazolása. Ezekben a jogvitákban az orvosi iratok teljeskörű csatolása, orvosi szakvélemény beszerzése, amennyiben a szerződéses feltétel megengedte, akkor a pénzügyi szolgáltató által megbízott orvosszakértő által végzett vizsgálaton való részvétel jelenthetett előrelépést.

A baleset- és betegségbiztosításokkal kapcsolatos jogviták többnyire orvosszakértői kérdések alapján dönthetők el, ezért, ha a felek között nem jött létre egyezség, a Testület az eljárást – további széleskörű bizonyítás szükségessége miatt – megszüntette.

56. ábra
Befejezett baleset- és betegségbiztosítási ügyek eredménye



1.4. Egyéb nem-életbiztosítások

Az **utazási biztosítások** és **útlemondási (sztorno) biztosítások** a külföldi utazás során váratlanul bekövetkező megbetegedésre, balesetre, poggyászkárra, járatkésésre és -törlésre, valamint a biztosítási kötvényben meghatározott egyéb kockázatokra nyújtanak fedezetet, illetve az utazás utazásképtelenség miatti lemondása esetén nyújtanak biztosítási védelmet.

A kérelmezők az utasbiztosítási, útlemondási biztosítások megkötésekor arra fektették a hangsúlyt, hogy a biztosítás díja kedvező legyen és csak a szolgáltatási összegeket tartalmazó összefoglaló 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) vagy a biztosítással kapcsolatos promóciós anyagot olvasták csak el. Ha a promóciós anyag és a biztosítási feltétel között ellentmondás volt, a biztosítók nyitottak voltak a jogvita egyezséggel történő rendezésére.

Az egészségügyi tárgyú ügyekben tapasztaltak szerint a külföldön felmerült egészségügyi ellátás, műtėti térítés, kórházi kezelési költség és a beteg hazaszállításával kapcsolatos költségek tekintetében a biztosító vagy asszisztencia szolgálat a külföldi egészségügyi ellátóval, betegszállítóval egyeztetett, és a költségeket próbálta a biztosítási szerződés szerinti limiten belül tartani. Azokban az ügyekben volt lehetőség előre lépésre, amelyekben az asszisztencia szolgálat helytelen tájékoztatást nyújtott az ügyfélnek és ez többletköltségeket okozott neki. A biztosítók rendszerint hangsúlyozzák, hogy az Európai Unió területén használják a biztosítottak az Európai Egészségbiztosítási Kártyájukat (kék kártyát) a költségek csökkentése érdekében. A kérelmezők ezt több esetben időhúzásnak, a szolgáltatási kötelezettség alóli kibújásnak értékelték. Útlemondási, illetve utasbiztosítás alapján a balesettel, betegséggel kapcsolatos igények esetén a Testület az orvosi szakkérdések tisztázása érdekében a kérelmezőktől beszerzett orvosi iratok alapján történő orvosi felülvizsgálatot, egyeztetést javasolt, de ez csak néhány esetben vezetett egyezséghez.

Utazási biztosítások esetén célszerű az utazás módjára (repülőgéppel vagy autóval történő utazás más-más tartalmú biztosítást igényelhet), az utazás tematikájára (sielés, búvárkodás, egzotikus nyaralás esetén más-más speciális igény merülhet fel) az utazó egyéni adottságaira (egészségi állapotára, vagy arra, hogy utazás közben munkát is végez, ezért a laptopjával, profi fotófelszereléssel utazik) tekintettel választani a megfelelő biztosítási termék közül. Legyünk mindig körültekintőek!

A **hitelbiztosítások** a hitelek, személyi kölcsönök, hitelkártyák mellé kötött csoportos hitel- vagy törlesztési biztosítások, melyekben a biztosító arra vállal kötelezettséget, hogy az adós halála, keresésképtelensége vagy munkanélkülisége esetére átvállalja az adóstól a törlesztőrészeket fizetését. Több hitelbiztosítási termék tartalmaz élet-, illetve betegségbiztosítási fedezetet is, ahol a biztosított rokkanttá válása vagy halála esetén a biztosító akár a teljes tartozást átvállalja. Az ilyen ügyekben a vitás kérdés – a korábbi évek ügyeihez hasonlóan – általában az volt, hogy a biztosított halála vagy maradandó egészségkárosodása egy, a biztosító kockázatviselésének kezdete előtt már fennállott betegségre vagy sérülésre vezethető-e vissza. Ezekben az ügyekben – az orvosi szakkérdésekre figyelemmel – ritkán jött létre egyezség.

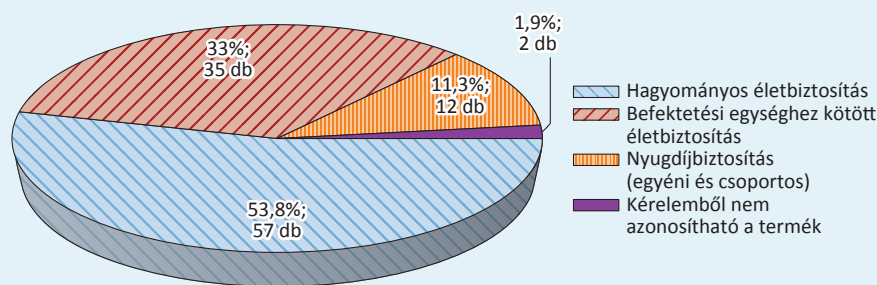
A **készülékbiztosítások** a műszaki készülékek, berendezések, a mobil telekommunikációs eszközök használata során az előre nem látható, a készülékre kívülről ható káresemények következtében hirtelen fellépő és a gyártó által jótállás keretében nem javítható károkat (sérülés, törés vagy megsemmisülés), bizonyos esetekben a lopáskárokat térítik meg a biztosítási szerződésben meghatározottak szerint. Az úgynevezett kiterjesztett garancia biztosítások a készülék gyári garanciaidőn túli belső meghibásodása esetére nyújtanak fedezetet. Itt a jogviták egy jellegzetes csoportját képezték azok

az ügyek, amelyekben a gyári garancia és a kiterjesztett garancia egymáshoz való viszonya volt a vitakérdés. Több esetben 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-e. A kérelmezők több alkalommal vitatták a biztosítás alapján biztosított cserekepon értékbeli megfelelőségét, mivel abból a meghibásodott termékkel azonos kategóriájú terméket – az időközben bekövetkezett áremelkedések miatt – nem tudtak beszerezni.

2. ÉLETBIZTOSÍTÁSOK

Az életbiztosítással kapcsolatos kérelmek a biztosítási szektorhoz kapcsolódó kérelmek 8,8 százalékát (106 ügy) tették ki. A kérelmek 87 százaléka befektetési egységekhez kötött életbiztosításokat és hagyományos életbiztosításokat érintett.

57. ábra
Életbiztosítást érintő új kérelmek



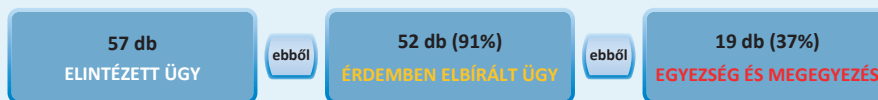
A 110 befejezett életbiztosítási ügy között 25 olyan ügy is szerepelt, amelyeknél a kérelem 2024. évben érkezett. Az érdemben elbírált 96 ügyből a határozattal jóváhagyott egyezségek száma 23 volt, kötelezés és ajánlás kiadására nem került sor. További 7 ügyben az eljárás amiatt került megszüntetésre, mert a felek eljáráson kívül megegyeztek. A kérelmezők szempontjából kedvezően alakult ügyek aránya így összesen 31 százalékot tett ki.

1.1. Hagományos életbiztosítás

A hagyományos, **kockázati életbiztosításoknál** a jogviták döntő többsége továbbra is a haláleseti szolgáltatás elutasításával volt kapcsolatos, így legtöbbször azzal, hogy a halál oka a kockázatviselés kezdete előtt már fennállott betegség vagy egészségi állapottal állt-e ok-okozati összefüggésben vagy sem. A kérelem megalapozottságának eldöntése ennek alapján orvosi szakkérdés, melyben a Testület nem tudott állást foglalni. Kizárólag olyan ügyekben látott lehetőséget a biztosító az ügy felülvizsgálatára, melyben az elhunyt biztosított hozzátartozója hozzájárult a betegélettűt lekérdezéséhez, benyújtotta a háziorvosi dokumentumokat, a kórházi zárójelentéseket, esetleg a boncolási jegyzőkönyvet, így pontosan meghatározható volt a halál oka, a halálhoz vezető betegség kialakulásának ideje a kockázatviselés kezdetéhez képest. A kérelmező által csatolt iratok alapján így az egyik ügyben a biztosító a néhai biztosított alkoholbetegsége ellenére egyezség keretében vállalta kifizetni a haláleseti biztosítási szolgáltatási összeget, mert bár az alkoholbetegség már a kockázatviselés kezdetét megelőzően is fennállt, de a halál közvetlen oka agydaganat volt, ami feltételezhetően az alkoholbetegségtől függetlenül is ki tudott alakulni.

A **vegyes életbiztosításokkal**, tehát a kockázati és elérési szolgáltatást is nyújtó életbiztosításokkal kapcsolatban a tárgyévben csak néhány kérelem érkezett. Ezekben a kérelmezők az elérési szolgáltatásösszezszerűségét vitatták. Jellemző probléma volt, hogy az elérési szolgáltatás megállapításánál alkalmazott hozamszámítás alapját az életbiztosítási díjtartalék képezi, melynek mértéke – annak jellegénél fogva – előzetesen nem állapítható meg, így a szerződők számára annak pontos számítási módja előzetesen nem is ismerhető meg. További vitakérdést jelentett a garantált (technikai) kamat és többlethozam-visszajuttatás számítási módja, annak vetítési alapja. Bizonyos esetekben a kérelmezők a felszámított kockázati díj mértékét is vitatták, ami az életkor előre haladtával egyre magasabb összegben került megállapításra a szerződés rendelkezései szerint.

58. ábra
Befejezett hagyományos életbiztosítási ügyek eredménye

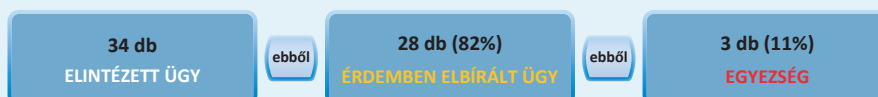


1.2. Befektetési egységekhez kötött életbiztosítás

A befektetési egységekhez kötött, úgynevezett unit-linked életbiztosításokkal kapcsolatban az előző évek tendenciáját folytatva egyre kevesebb kérelem érkezik. Továbbra is a lejáratú szolgáltatást és a visszavásárlási összeg mértékét vitatták a kérelmezők. Jellemző hivatkozás volt, hogy nem kaptak megfelelő tájékoztatást a szerződés tartalmáról, a szerződést terhelő költségekről és arról, hogy a befektetések kockázata kizárólag őket terheli. Számos esetben arra hivatkoztak, hogy szerződéskötéskor az üzletkötő félrevezető, megtévesztő tájékoztatást nyújtott a szerződés megtakarítási jellegét hangsúlyozva, így fel sem merült bennük annak lehetősége, hogy a befizetett díjknál kevesebb is lehet a lejáratkor kifizetett összeg. A szolgáltatók a szerződéses dokumentáció csatolásával igazolták, hogy a szerződő a vonatkozó szerződéses feltételeket megismerte, elfogadta, így a költségelvonásokat és befektetés tekintetében fennálló kockázatvállalást is. A kérelmezők gyakran vitatták a felszámított költségek mértékét, azok jogosságát, a költségstruktúra tisztességességét. Gyakran megmutatkozott, hogy a magas költségelvonást a befizetett díjából képzett befektetések hozamai az alacsony hozamkörnyezet miatt nem tudták kompenzálni. Ezekben az ügyekben a pénzügyi szolgáltatók csak azon ritka esetekben egyeztek meg, ha a szerződéses dokumentáció valamilyen hibában, hiányosságban szenvedett.

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

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

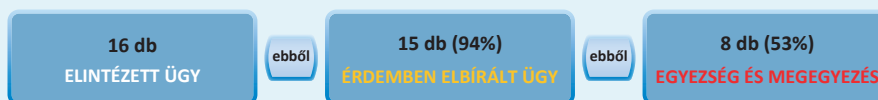


1.3. Nyugdíjbiztosítás

A nyugdíjbiztosításokkal kapcsolatos ügyek száma csökkent. Ezekben az ügyekben a jogvita a legtöbb esetben a lejáratú szolgáltatással volt kapcsolatos. Gyakori hivatkozás volt a kérelmezők részéről, hogy a szerződéskötéskor kapott tájékoztatással és szándékukkal ellentétben a biztosító – a kötelező adójogi szabályozás miatt – a szolgáltatást nem egyösszegű kifizetésként teljesítette, hanem járadékszolgáltatásként. Ezen ügyek egy részénél megállapítható volt, hogy az ügyfelek eleve olyan időpontban kötötték meg a szerződést, amikor a jogszabályi előírás alapján kizárólag járadékszolgáltatással teljesíthet a biztosító. A korábbi évektől eltérően több egyezség is született, illetve a biztosító teljesítette a kérelmezői díjvisszafizetésre vonatkozó igényt.

A Testület felhívja a fogyasztók figyelmét, hogy amennyiben a nyugdíjbiztosítás a nyugdíjkorhatár elérése előtt visszavásárlással megszüntetésre kerül, úgy a szerződőnek az addig igénybe vett adóvisszatérítést 20 százalékkal növelt összegben vissza kell fizetnie az Államnak.

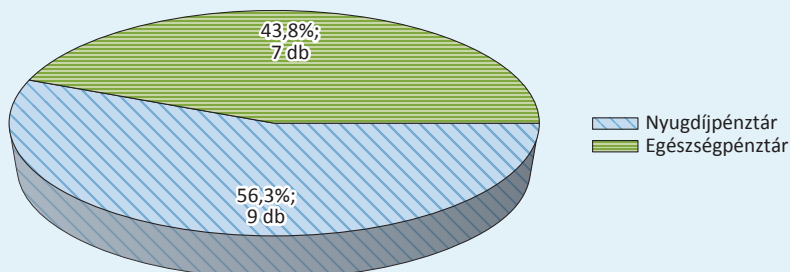
60. ábra
Befejezett nyugdíjbiztosítási ügyek eredménye



D) PÉNZTÁRI SZOLGÁLTATÁSOKKAL KAPCSOLATOS JOGVITÁK

Az összes új kérelem 0,4 százaléka (16 ügy) valamely pénztári piaci szereplő szolgáltatásával összefüggő jogvitával volt kapcsolatos. A pénztári piaci ügyek 56,3 százalékában nyugdíjpénztári termékek jelentek meg.

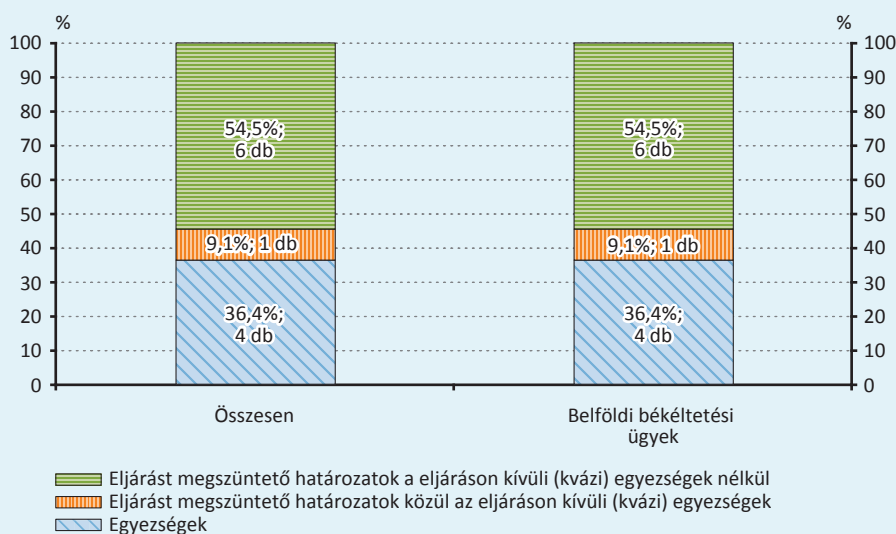
61. ábra
Pénztári piacot érintő új kérelmek



A Testület az újként beérkezett 16 pénztári ügyből 14 ügyet zárt le, melyek közül 3 kérelem – hatáskör hiánya, vagy a hiánypótlás nem teljesítése miatt – meghallgatás tűzése nélkül elutasításra került. Az érdemben elbírált 11 ügy közül 4 ügyben a felek egyezséget kötöttek és további egy ügyben a pénzügyi szolgáltató korábbi álláspontját felülvizsgálva önként teljesítette a kérelmező teljes igényét. A befogadott kérelmek alapján indult eljárások 45 százaléka a kérelmezőkre nézve pozitív eredménnyel zárult.

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

62. ábra
Befogadást követően befejezett pénztári ügyek ügytípusonként



A nyugdíjpénztárakkal szemben hozamszámítással, késedelmes átléptetéssel kapcsolatos kárigényekkel, illetve téves tájékoztatással okozott kár megtérítése iránti igényekkel összefüggő eljárások indultak. A nyugdíjpénztárakat érintő ügyek egy részében a pénzügyi szolgáltató teljesítette a kérelmező igényét, a többi esetben a Testület megszüntette az eljárást.

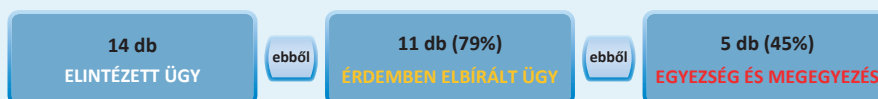
Az egészségpénztárakkal szemben indult eljárásokban ügyintézői hiba miatti kár megtérítését, gyermeknevelési támogatás kifizetését, társkártya díjának visszatérítését, szűrővizsgálat elmaradása miatti szolgáltatási igény teljesítését kérték a kérelmezők. Az egészségpénztári szolgáltatókkal szemben indult eljárások fel egyezséggel zárult. A többi esetben az eljárás a pénzügyi szolgáltató vállalására tekintettel, a felek közös kérelme alapján, vagy a kérelem megalapozatlansága miatt szűnt meg.

A pénztári szolgáltatókkal szemben méltányossági eljárás kezdeményezésére nem került sor.

A Testület felhívja a fogyasztók figyelmét, hogy nagyobb jelentőségű döntéseik előtt alaposan olvassák át a szolgáltatójuk szabályzatait, időközönként tekintsék át a választott portfólió hozamának alakulását az esetleges portfólióváltás megfontolása érdekében.

63. ábra

Befejezett pénztári piaci ügyek eredménye

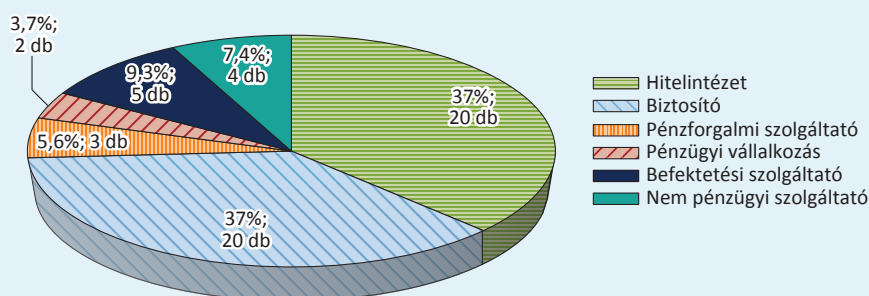


IV. A határon átnyúló pénzügyi jogviták

A 2025. évben – a Testület eddigi gyakorlatához hasonlóan – a határon átnyúló ügyek száma a többi ügy számához viszonyítva elenyésző volt. A 2023. évben tapasztalható kiugrást követően, amikor 92 új kérelem érkezett, a 2024. évben 63, a 2025. évben 61 új kérelmet nyújtottak be a fogyasztók.

2025. január 1. napján 9 ügy volt folyamatban, ehhez az év folyamán 61 új kérelem érkezett, 54 ügy került lezárásra, 16 ügy a 2026. évben folytatódik. Az 54 lezárt ügyből 43 esetben magyarországi, 11 esetben külföldi lakóhellyel rendelkező fogyasztó nyújtott be kérelmet jellemzően hitelintézetekkel és biztosítókkal szemben.

64. ábra
Pénzügyi szolgáltatók a befejezett határon átnyúló ügyekben



A legtöbb kérelmet az Európai Unió más tagállamában székhellyel rendelkező pénzügyi szolgáltató ellen magyarországi lakóhellyel rendelkező fogyasztók nyújtottak be. A magyarországi szolgáltatókkal szemben jelentős részben tartósan külföldön munkát vállaló magyar állampolgárok, határon túl élő magyarok kezdeményeztek eljárást, kisebb részben más EGT-beli állampolgároktól származott a kérelem. A kérelmezett szolgáltatók és a panaszok jellege nem tért el jelentősen a belföldi eljárásokban tapasztaltaktól, alapvetően hitel- vagy kölcsönszerződésekkkel kapcsolatos ügyletekkel, bankkártya tranzakciókkal, befektetési egységekhez kötött életbiztosításokkal, befektetésekkkel, utazási biztosítással, termékbiztosítással, pénzátutalással, felszámított tranzakciós költségekkel, egyéb díjakkal, kibercsalással összefüggő ügyek érkeztek.

A Testület 10 esetben nem rendelkezett hatáskörrel, mert a kérelmező és a kérelmezett pénzügyi szolgáltató között nem volt jogviszony, vagy olyan szolgáltatóval szemben kívánta megindítani a kérelmező az eljárást, amely nem minősült pénzügyi szolgáltatónak, vagy a kérelem tárgyát képező jogvita nem pénzügyi szolgáltatásra irányult. Eljárási akadály 28 ügyben merült fel, ezeknél arról kellett tájékoztatni a kérelmezőt, hogy a pénzügyi szolgáltató nem tett alávetési nyilatkozatot, ezért nincs lehetőség az érdemi eljárás lefolytatására. További 2 ügyben a kérelmek elutasításra kerültek, mivel a kérelmezők a hiánypótlás során sem igazolták a panaszeljárás megtörténtét. A Testület hiánypótlási felhívására 5 esetben nem válaszoltak a kérelmezők. A hiánypótlás elmaradása miatt elutasított ügyeknél a kérelmezők tájékoztatást kaptak arra vonatkozóan, hogy hiánytalan kérelem benyújtásával a Testület eljárását ismételten kezdeményezhetik.

Érdemi határozat hozatalára 9 ügyben került sor, ebből 8 esetben az eljárás megszüntetése történt. A megszüntetésre került ügyekből 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. A kérelmező kérelme 3 esetben bizonyult megalapozatlannak, így az eljárás megszüntetésének volt helye.

Az érdemi határozatok közül egy esetben került sor egyezség megkötésére. A kérelmező külföldi illetőségű volt, aki egy magyarországi pénzügyi szolgáltatóval szemben nyújtotta be kérelmét és bankszámla megszüntetéssel kapcsolatban kérte a Testület közbenjárását.

A legtöbb esetben a külföldi szolgáltatók nem vetették alá magukat a Testület eljárásának. Az utóbbi években magyarországi székhelyű pénzügyi szolgáltató is tett egyezségi ajánlatot az ilyen típusú eljárás során.

Egy kérelmező a befektetési egységekhez kötött életbiztosítási szerződéssel kapcsolatos ügyben azt sérelmezte, hogy az orosz szankciók bevezetését követően felfüggesztett eszközalapoknak az elszámolása nem volt helyes, és kérte a felfüggesztést megelőző napon érvényes árfolyammal számított befektetési egység értéke és az Eszközalap felfüggesztésének napjára meghatározott befektetési egység értéke közötti különbözet megtérítését. A Testület eljáró tanácsa megalapozatlannak találta a kérelmező kérelmét tekintettel arra, hogy az nem igazolta, hogy a szolgáltató az érintett eszközalap felfüggesztése és azt követő elszámolása során nem a jogszabályoknak és a felek közötti szerződéses rendelkezéseknek megfelelően járt el, valamint a szolgáltató tevékenyége és a kérelmező által elszenvedett kár közötti ok-okozati összefüggés nem volt megállapítható.

Utazási biztosítások esetében a jogviták alapja legtöbbször az volt, hogy valamely biztosítási esemény megvalósulását követően a biztosító nem fizetett, vagy nem akkora összeget fizetett, mint amekkorára a kérelmezők számítottak. Ezen biztosítási események alapja lehetett egy betegség, ami miatt meghiúsult az utazás, vagy épp az utazás alatt megvalósult baleset vagy betegség, ami miatt a kérelmező külföldi útja során ellátásra szorult, és a biztosító nem vagy nem akkora összeget térített, mint amire a kérelmezők számítottak. Előfordult járatkéséssel, illetve járatotlással kapcsolatos jogvita is. Ezen eljárások során az volt a Testület tapasztalata, hogy a szolgáltató megkeresésre az ügyet felülvizsgálta, és a legtöbb-ször teljesítette eljáráson kívül a kérelmező kérelmében foglaltakat, így a kérelmezők kérelmüket visszavonták a sikeres eljárásra tekintettel.

Számos esetben nyújtottak be kérelmet olyan külföldi pénzügyi szolgáltatóval szemben, amelytől egy évtizede vásároltak egy nyereségrészesedési joghoz hasonló, az eljárás során nem meghatározható tartalmú befektetést, mely épp az elmúlt egy-két évben járt le. A fogyasztók ezekben az ügyekben arról számoltak be, hogy nemcsak, hogy nem jutottak hozzá a pénzükhöz, a külföldi pénzügyi szolgáltató nem reagál megkereséseikre, így nemcsak a hozamhoz, hanem a befektetett tőkéjükhöz sem tudtak hozzájutni. Ezen ügyek egyikében sem vetette alá magát az EGT-ben székhellyel rendelkező pénzügyi szolgáltató magát a Testület eljárásának, emiatt ezekben az eljárásokban nem tudott érdemben eljárni a Testület.

Termék vagy kiterjesztett garancia biztosítással kapcsolatos ügyekben a magyarországi kérelmezők amiatt nyújtottak be kérelmet a külföldi illetőségű pénzügyi szolgáltatóval szemben, mert kiterjesztett garancia biztosításukra tekintettel lefolytatott kárügyben álláspontjuk szerint nem megfelelő cserekeszüléket kaptak, vagy a pénzügyi szolgáltató nem teljesítette vagy nem megfelelően teljesítette kárigényüket. Egy alkalommal a felek eljáráson kívül megállapodtak, így a kérelmező visszavonta a kérelmét arra tekintettel, hogy sikerült megoldást találni a panaszára a szolgáltatóval együttműködve.

Az EGT más tagállamában székhellyel rendelkező pénzforgalmi szolgáltatókkal szemben benyújtott ügyekben a kérelmezők néhány esetben azt panaszolták, hogy számlájukat befagyasztották, nem tudnak ahhoz hozzáférni és nem kapnak megfelelő segítséget az érintett pénzügyi szolgáltatótól. További ügyekben azt is sérelmezték, hogy miután számlájukra utaltak a magyar bankszámlájukról, nem került könyvelésre az EGT más tagállamában székhellyel rendelkező pénzforgalmi szolgáltatónál vezetett számlájukon az elutalt összeg és fordítva, az EGT más tagállamában székhellyel rendelkező pénzforgalmi szolgáltató számlájáról utaltak a magyar bankszámlára, ami nem érkezett meg, vagy azon nem került könyvelésre. Külföldi pénzforgalmi szolgáltatóval szemben benyújtott kérelmek egy része kibercsalással volt kapcsolatos. Ezen ügyekben az EGT más tagállamában székhellyel rendelkező pénzforgalmi szolgáltató nem vetette alá magát a Testület eljárásának, emiatt érdemben nem tudta lefolytatni az eljárást, csupán arról tudta tájékoztatni a fogyasztókat, hogy mely FIN-NET tag alternatív vitarendezési fórumhoz tudnak fordulni a panaszukkal.

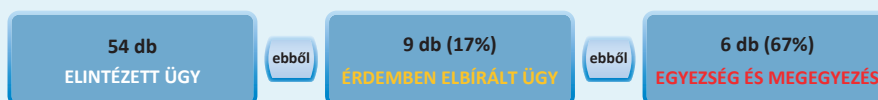
Az Egyesült Királyságban számos olyan pénzügyi szolgáltató (bank, biztosító, befektetési szolgáltató stb.) működik, amelyekkel Magyarországon élő személyek szerződéses kapcsolatban vannak. Számos ott élő fogyasztó is áll ilyen jogviszonyban magyarországi pénzügyi intézménnyel. Az Egyesült Királyság FIN-NET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

lehetőséget keresnek. A fogyasztók számára tehát megszűnt az a lehetőség, hogy eldöntsék, hogy – választásuk szerint – a magyar vagy a brit, azaz a UK Financial Ombudsman Service-nél keresnek jogorvoslatot.

A Brexit által teremtett új helyzetre a pénzügyi szolgáltatók különbözőképpen reagáltak a határon túli ügyfelek érdekeit is szem előtt tartva. Azok, akik széles ügyfélkörrel rendelkeztek az EU-ban, alapvetően két fő módját választották ügyfelek megtartásának. Az egyik, hogy új vállalat létrehozásával székhelyüket áthelyezték az Unió területére és a fogyasztókat átirányították ezen cégekhez. Tehát az EU-ból kikerülő brit cég keresett egy erre alkalmas uniós tagállamot, amelyben az ottani pénzügyi felügyelet engedélyével, a helyi és EU-s jogszabályok betartásával folytatta tevékenységét. A Brexitet követően olyan eset is előfordult, hogy az egyesült királyságbeli szolgáltató a magyar ügyfelek kiszolgálására hazánkban leányvállalatot hozott létre és az ügyfeleket ez a szervezet vette át.

A Magyarországon bejegyzett leányvállalatokkal és fióktelepekkel szemben a fogyasztó ugyanúgy kezdeményezhet eljárást a magyar Testület előtt, mint bármely más magyarországi székhelyű szolgáltatókkal szemben.

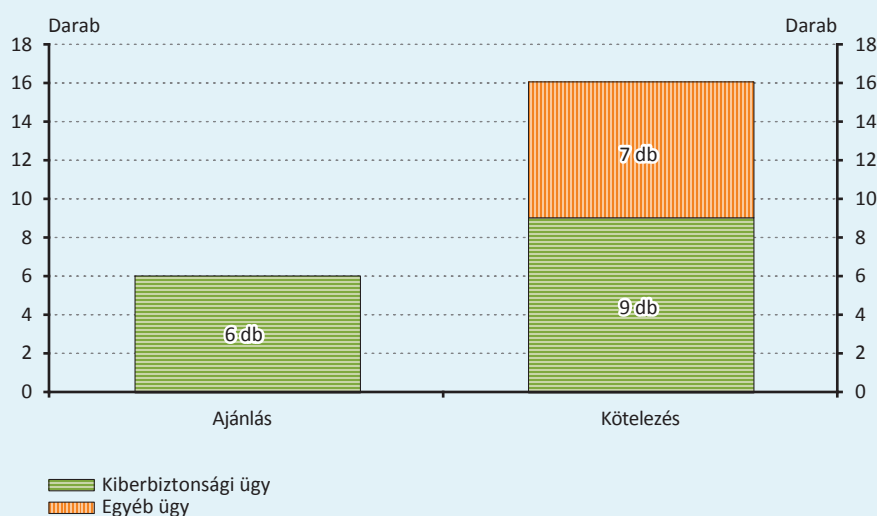
65. ábra
Befejezett határon átnyúló ügyek eredménye



V. Ajánlások és kötelezések

Az év folyamán 16 ügyben kötelezés és 6 ügyben ajánlás, így összesen 22, a pénzügyi szolgáltatókat marasztaló határozat született. A meghozott határozatok közül 9 kötelezés és 6 ajánlás az ügyfelek sérelmére elkövetett, a kiberbiztonságot sértő visszaéléssel kapcsolatos jogvita eredménye volt. További 7 kötelezés biztosításokkal és személyi kölcsönrel volt kapcsolatos. A kötelezések közül 6 önkéntes alávetésen, egy termék alapú alávetésen (MFO), 9 jogszabályi alávetésen alapult. A marasztaló döntések összesen 9 szolgáltatót érintettek.

66. ábra
Ajánlások és kötelezések száma



A **kiber csalásokkal** összefüggő 9 kötelezést tartalmazó határozat és 6 ajánlás az alábbi tényállások mellett született:

1. Az online termékértékesítéshez kapcsolódó, készpénz-helyettesítő fizetési eszközzel elkövetett visszaélések körében összesen 7 ügyben 4 kötelezést és 3 ajánlást hozott. Az ügyekben közös az volt, hogy ezek mindegyikében a fogyasztó online apróhirdetési oldalon meghirdetett termékére jelentkező személy a szállítás lebonyolítására és a vételár megfizetésére egy csomagküldő társaságot javasolt. A fogyasztók a csomagküldő szolgálat oldaláról a vételár átvétele indokával átirányított, saját netbanki felületüket imitáló adathalász oldalon megadták a netbanki bejelentkezési adataikat, illetve az SMS-ben érkezett biztonsági kódot. Az ekként megszerzett adatokkal az elkövetők sikeresen el tudták végezni a bank mobilbanki alkalmazásának regisztrációját a saját mobilkészülükön. Egy esetben az online termékértékesítéshez kötődő visszaélés vizuális kód használatával valósult meg. Ebben az ügyben az ügyfél a netbanki belépési felületét imitáló, de ténylegesen a hamis banki oldalon, netbanki belépés szándékával beolvasta a banki mobilalkalmazásával az oldalon megjelenített kódokat, így az elkövetők sikeresen be tudtak lépni a netbankjába, vagyis lehetővé vált, hogy illetéktelen személyek jogosulatlan hozzáférést szerezzenek a számlához és azokról illetéktelen tranzakciókat hajtsanak végre. Ezekben a jóvá nem hagyott fizetési műveletekkel kapcsolatos ügyekben a Testület nem találta bizonyítotttnak a pénzügyi szolgáltatók azon hivatkozását, hogy az ügyfél súlyosan gondatlanul megszegte a készpénzhelyettesítő fizetési eszköz és annak használatához szükséges személyes hitelesítési adatok biztonságban tartására vonatkozó kötelezettségét. Ezekben az ügyekben kötelezések és ajánlások születtek, a pénzügyi szolgáltatók teljesítették az ezekben foglaltakat.
2. Adathalász támadás eredményeként teljesült jóvá nem hagyott tranzakciókkal kapcsolatban indult eljárásban hozott 2 további ajánlást a Testület. Ezekben az ügyekben a kérelmezők az internetes keresőfelület által kiadott találati oldalon kívántak belépni a netbanki felületre, nem észlelték, hogy valójában nem a bank hivatalos netbanki belépési oldalán, hanem egy áldoldalon voltak. A kérelmezők megadták felhasználónevüket, jelszavukat, valamint az SMS-ben kapott

– ténylegesen mobilbanki applikáció telepítésére szolgáló – kódot. A netbanki felhasználónév, a jelszó, valamint az SMS-ben érkező kód kiadása és az ügy többi körülménye alapján nem érték el a súlyos gondatlanság szintjét. A Testület álláspontja szerint a pénzügyi szolgáltató a mentesülése feltételeinek fennálltát nem bizonyította. A két ajánlás közül az egyiket teljesítette a pénzügyi szolgáltató, a másik teljesítésére vonatkozóan információ még nincs.

3. Egy ügyben a kérelmező megjelenésében a bankja által alkalmazott grafikai elemeket tartalmazó e-mailt kapott, amelyben tájékoztatták, hogy a bankszámláján gyanús tevékenységet észleltek, egyúttal kérték, hogy ellenőrizze a bankfiókját. Megnyitotta a levélben szereplő linket, ami átirányította egy látszólagos banki webes felületre, ahol megadta a belépési adatait és az SMS-ben kapott kódot. A csalók az általuk újonnan regisztrált mobilalkalmazásban azonnali átutalást hajtottak végre. Kötelezésében a Testület megállapította, hogy a kérelmező nem volt súlyosan gondatlan, mert tudata szerint a pénzügyi szolgáltatótól kapott e-mailben lévő hivatkozásra kattintást követően a bank hivatalos oldalán volt, így a netbanki belépéshez szükséges adatok megadása, illetve az SMS felületes elolvasása nem minősül jelentős mértékű hanyagságról tanúskodó magatartásnak. Megállapította, hogy a pénzügyi szolgáltató a felelősség alóli mentesülését nem bizonyította. A szolgáltató a Testület kötelezését teljesítette, de a határozat ellen keresettel élt.
4. Egy ügyben a kérelmező a havi számlakivonata alapján észlelte, hogy egy általa jóvá nem hagyott fizetési művelet történt a hitelkártyájával, ezért kérelmében kérte kára megtérítését. A pénzügyi szolgáltató az eljárás során előadta, hogy tekintettel arra a tényre, hogy a vásárlásra chipes hitelkártyával, a PIN-kód hibátlan megadásával került sor, a kifogásolt tranzakció jóváhagyott fizetési műveletnek tekintendő. A Testület az ügyben megállapította, hogy a pénzügyi szolgáltató bizonyítékokkal hitelt érdemlően nem támasztotta alá, hogy a kifogásolt fizetési műveletet a kérelmező, mint fizető fél jóváhagyta volna, azaz az jóvá nem hagyott fizetési műveletnek minősül. A bizonyítás sikertelenségének következményét jogszabály alapján a pénzforgalmi szolgáltató köteles viselni, a Testület kötelezte őt a kérelmező által kifogásolt tranzakció összegének megtérítésére. A kötelezésben foglaltakat a pénzügyi szolgáltató teljesítette.
5. Egy bankkártyával elkövetett visszaéléssel kapcsolatos ügyben az ügyfél dominikai utazása során a taxi viteldíját bankkártyával szeretne volna kifizetni. A taxis által használt POS-terminálon az azon megjelenő viteldíjra vonatkozóan megadta a kártyához tartozó PIN-kódot, majd a terminál képernyőjéről eltűntek a feliratok. Észlelte, hogy a taxis megkísérli kicserélni a terminálba helyezett kártyáját egy másik kártyára. A hotel személyzete segítségével visszaszerezte a kártyáját a taxistól, aki ezt követően elhajtott. Majd ellenőrizte egyenlegét, és azt tapasztalta, hogy számláján egy illetéktelen kártyás tranzakció került terhelésre. A visszaélést azonnal jelezte a pénzügyi szolgáltatónak, ezt követően kártyája tiltásra került. A pénzügyi szolgáltató a panaszkezelés során nem vitatta, hogy a tranzakció jóvá nem hagyott fizetési műveletnek minősült, azonban a Testület eljárásában nyilatkozatát módosítva elsődlegesen a tranzakció PIN kóddal történő jóváhagyottságára hivatkozott. Elmondta, hogy az ügyfél a banki hívás során úgy nyilatkozott, hogy a taxis részére átadta a bankkártyáját és a PIN kódját, ennek birtokában a taxisoőr végrehajtotta a fizetési tranzakciót. A pénzügyi szolgáltató hivatkozásait a benyújtott bizonyítékok nem támasztották alá. Az ügyfél által kinyomtatott tranzakciós részletező azt tanúsította, hogy az „Chip, és nem PIN-nel jóváhagyott tranzakció”, az ügyfél bejelentéséről felvett hangfelvétel pedig nem tartalmazott a bankkártya és PIN kód átadására vonatkozó nyilatkozatot. A bizonyítási teherre figyelemmel a Testület úgy ítélte meg, hogy a banknak meg kell térítenie a jóvá nem hagyott fizetési művelet összegét. A pénzügyi szolgáltató a kötelezésben foglaltakat teljesítette.
6. A Testület 2 kötelezést és 1 ajánlást hozott olyan visszaélésekkel kapcsolatban, amikor csalók az ügyfelek bankkártyáját egy idegen mobilkészülékre digitalizálták (tokenizálás), majd azzal több fizetési műveletet végeztek el. A sikeres digitalizációhoz a bankkártya adatainak, valamint egy SMS-ben érkező kód ismeretére van szükség.

Az egyik ügyben a kérelmező hitelkártyájával külföldön végrehajtott tranzakcióról SMS-ben értesült. Az eljárás során több alkalommal is előadta, hogy a Google Pay szolgáltatást saját maga aktiválta az SMS-ben kapott kóddal. A pénzügyi szolgáltató álláspontja szerint a kérelmező által vitássá tett, bankkártya visszaélés útján végrehajtott tranzakcióval összefüggésben a kérelmező súlyosan gondatlan magatartást tanúsított. A pénzügyi szolgáltató az eljárás során nem ismertette, hogy a kérelmező mely konkrét magatartása (közreműködése) vezetett oda, hogy a bankkártyája adatait és a regisztrációs kódot harmadik fél megismerte és a bankkártya digitalizációját a saját készülékén el tudta végezni. Tekintettel arra, hogy a bizonyítás sikertelenségének következményét a pénzforgalmi szolgáltató köteles viselni, a Testület kötelezte őt a kérelmező által kifogásolt tranzakció összegének megtérítésére. A kötelezésben foglaltakat a szolgáltató teljesítette, de a Testület döntésével szemben peres eljárást kezdeményezett.

A másik ügyben a kérelmező egy SMS üzenetben arról kapott értesítést, hogy kedvezményes vásárlásra jogosult. A megjelölt weboldalon bankkártyás fizetés ellenében vásárolhatott, amelyhez meg kellett adnia a bankkártyája adatait, valamint az SMS-ben szereplő kódot. A csalók a megadott adatokkal digitalizálták bankkártyáját és azzal jogosulatlan fizetési műveleteket hajtottak végre. A Testület az eset összes körülményének mérlegelése alapján úgy ítélte meg, hogy a pénzügyi szolgáltató nem bizonyította, hogy mentesülni tud a jóvá nem hagyott fizetési művelettel összefüggésben keletkezett kár megtérítése alól. A Testület döntése szerint a pénzügyi szolgáltató által előadottak a tényállás szempontjából hiányosak, nem tartalmazzák a kérelmező szándékainak alakulását részletező helyzetleírást, annak igazolását, hogy a kérelmező tudatában volt kötelezettségszegésének és számolt az esetleges következményekkel. A pénzügyi szolgáltató a kötelezésben foglaltakat teljesítette, de keresetet nyújtott be a határozat hatályon kívül helyezése iránt.

A harmadik ügyben a Testület megállapította, hogy a kérelmező bankkártyája ismeretlen személy által sikeresen digitalizálásra került Google Pay fizetésre alkalmas eszközön, majd az ismeretlen személy 41 tranzakciót hajtott végre. A pénzügyi szolgáltató arra hivatkozott, hogy mentesül a megtérítési kötelezettsége alól tekintettel arra, hogy a kérelmező súlyosan gondatlanul járt el. A Testület szerint az eljárás során a pénzügyi szolgáltató nem igazolta a felelősség alóli mentesülését, azaz, hogy a kérelmező magatartása elérte volna a súlyos gondatlanság szintjét. Felhívta a pénzügyi szolgáltatót a tranzakciók összegének megtérítésére. A pénzügyi szolgáltató a döntést nem fogadta el, az ajánlás hatályon kívül helyezése iránti keresetet nyújtott be a Fővárosi Törvényszéknél.

A biztosításokkal és személyi kölcsönnel összefüggő 7 kötelezés az alábbi tényállásokon alapult:

1. A Testület 2 kötelezést hozott károkozók kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződése alapján érvényesített értékcsökkenés megtérítésével kapcsolatban. A pénzügyi szolgáltatók a kérelmezők által megjelölt igényt részben általánosságban, részben a gépjármű előzménykárára hivatkozva vitatták. A Testület mindkét ügyben megállapította, hogy a kérelemben foglalt igények jogalapja és összege (egyik ügyben részlegesen) alátámasztásra került. Döntése előtt egyrészt értékelte, hogy a mindenki számára hozzáférhető adatbázisban (JSZP) szereplő adatokkal igazolást nyert, hogy a gépjárműnek a kérelemmel érintett káreseményen kívül további előzménykára nem volt, másrészt figyelembe vette, hogy a kérelmező igényének alátámasztására közjegyzői nemperes eljárásban kirendelt igazságügyi szakértő által készített szakvéleményt nyújtott be, és annak szakmai megállapításaival, tartalmával, adataival, az abban foglalt számítással szemben konkrét kifogást, ellenbizonyítást a pénzügyi szolgáltató nem terjesztett elő. Az érintett pénzügyi szolgáltatók a kötelezésben foglaltakat teljesítették.
2. A Testület kötelezést hozott egy, a Kártalanítási Számla helytállási kötelezettségével kapcsolatos ügyben. Az ügyfél közúti közlekedési baleset részese volt, melynek során egy segédmotoros kerékpár belehajtott a gépjárművébe, így kár keletkezett. A baleset után rendőri helyszínelés történt, rögzítették a balesetet okozó (külföldi) személy nevét, vezetői engedély számát, illetve a motor típusát és gyári számát (mivel ez nem rendszámköteles gépjármű). Kiderült, hogy a motoros nem rendelkezik kötelező gépjármű-felelősségbiztosítással. Az ügyfél saját CASCO-ja terhére megajánlta a gépjárművét, majd a pénzügyi szolgáltatótól, mint a Kártalanítási Számla kezelőjétől kérte az önrész kárként történő megtérítését. A pénzügyi szolgáltató ezt elutasította azzal, hogy véleménye szerint nem rögzítették megfelelő részletességgel a károkozó adatait, így a segédmotoros kerékpár ismeretlen járműnek minősül, melyre nem terjed ki a Kártalanítási Számla helytállási kötelezettsége. Ezt annak ellenére fenntartotta, hogy megkereste a BRFK-t, amely hivatalosan tájékoztatta a nevezett személy nevről, címéről, vezetői engedély számáról, illetve a kismotor adatairól. A motoros balesetért fennálló felelősségét és a kár összecszerűségét nem vitatta. A Testület megállapította, hogy a nevezett motorra magyar kötelező gépjármű-felelősségbiztosítást kellett volna kötni, a személy beazonosítható és a BRFK rögzítette magyarországi tartózkodási helyét, illetve a kismotor sem minősül ismeretlen gépjárműnek, mivel valamennyi adatát rögzítette a helyszínelő rendőr. A Testület kötelezésében felhívta a pénzügyi szolgáltatót a kérelmező által megfizetett önrész megtérítésére. A pénzügyi szolgáltató a kötelezésben foglaltakat teljesítette.
3. A Testület 2 kötelezést hozott tűz- és egyéb vagyoni károkkal összefüggésben kezdeményezett jogvitákban. A tűzkárral érintett ügyben a kérelmező sérelmezte, hogy a pénzügyi szolgáltató a kármegelőzési kötelezettsége elmulasztására hivatkozva csak a kár felét térítette meg. A rendelkezésre bocsátott kárfotók és a benyújtott tűzeseti hatósági bizonyítvány alapján az volt megállapítható, hogy a kérelemmel érintett káresemény a biztosítási feltétel szerinti tűzkár biztosítási eseményt megvalósította. Valamennyi körülményt figyelembe véve a Testület úgy értékelte, hogy a kérelmezői magatartás mind a károkozás, mind a kármegelőzés, mind a kárenyhítés körében gondatlan volt, de nem súlyosan gondatlan,

és nem szándékos. A károkozással és kármegelőzéssel összefüggő súlyos gondatlansággal kapcsolatos joggyakorlat szerint a súlyos gondatlanságnak nem a szabályszegés, hanem a kár bekövetkezése vonatkozásában kell fennállnia. Mindezekre tekintettel a Testület a kérelmet megalapozottnak találta és a benne foglaltaknak megfelelően további biztosítási szolgáltatási összeg és késedelmi kamatainak megfizetésére kötelezte a pénzügyi szolgáltatót.

A másik, vezetékes vízkárral érintett ügyben a biztosítási esemény bekövetkeztét, a kárral való okozati összefüggést a pénzügyi szolgáltató nem vitatta, azonban a kérelmező által benyújtott számla összegét csak részben térítette meg arra hivatkozva, hogy a vállalkozó az adott időszakban irányadó szokásos piaci árakat jelentősen meghaladó díjakat alkalmazott. A Testület megállapította, hogy a pénzügyi szolgáltató nem támasztotta alá azt az állítását, hogy a kérelmezők által teljesített számlával ellentétben az ő számítása felel meg a szerződés rendelkezéseinek, illetve az irányadó szokásos (valós) piaci áraknak, ezért a kérelmet nagyobb részben megalapozottnak találta és további biztosítási szolgáltatási összeg megfizetésére kötelezte a pénzügyi szolgáltatót.

A pénzügyi szolgáltatók a fenti kötelezésekben foglaltakat teljesítették.

4. Egy kérelmező utasbiztosítással kapcsolatos igényével fordult a Testülethez, mert kórházi tartózkodása idején a közeli hozzátartozója szállásköltségét a pénzügyi szolgáltató nem térítette meg. A Testület szerint a kérelmező alátámasztotta, hogy a szerződési feltételek szerinti beteglátogatás a biztosítási eseménnyel összefüggésben merült fel, és a pénzügyi szolgáltató nem támasztotta alá, hogy a kérelmező a szolgáltatást az ő hozzájárulása nélkül vette igénybe. Az, hogy segítségnyújtást nem bírál el egy olyan igényt, ami azonnali jogalapelbírálást igényel, nem jelenti azt, hogy az engedélyt megtagadta volna, és azt sem jelenti, hogy a szerződési feltételek szerint eljáró pénzügyi szolgáltató utóbb erre, az igény elutasítása okaként hivatkozhat. A Testület kötelezést hozott, a pénzügyi szolgáltató azt teljesítette.
5. Kötelezés született az örökhagyó által kötött személyi kölcsönszerződésből eredő hagyatéki tartozással összefüggő jogvitában is. A kérelmezők az örökség erejéig fennálló helytállási kötelezettségüknek eleget tettek, azonban a pénzügyi szolgáltató ezt meghaladó követelést érvényesített velük szemben. A Testület álláspontja szerint a pénzügyi szolgáltató nem jelölt meg olyan jogszabályi vagy szerződéses rendelkezést, amelyre tekintettel a kérelmezőknek az örökhagyó tartozásaiért személyes felelősséggel és teljes vagyonukkal kellene helyt állniuk az egyébként a hagyatéki tartozásért való felelősség körében irányadó, az örökség erejéig fennálló helytállási kötelezettségük helyett. A Testület kötelezte a pénzügyi szolgáltatót, hogy az örökhagyó által kötött személyi kölcsönszerződésből eredő követelésére vonatkozó ügyletet zárja le, a kérelmezőkkel szemben a továbbiakban követelést ne támasszon. A pénzügyi szolgáltató a kötelezésben foglaltakat teljesítette.

A szolgáltatók által teljesített ajánlások és kötelezések a Testület honlapján anonimizált formában elérhetők. A 2025. év folyamán hozott és közzétett határozatok az [Ajánlások és kötelezések](#) felületen a [Tovább az Ajánlás- Kötelezés keresés felületére](#) találhatóak meg.

VI. Határozatok bírósági megtámadása, perekkel kapcsolatos információk

2025. január 1-jén 23 per volt folyamatban, ezekből az év során 3 zárult le, ezek mindegyike a Testület pernyertességével ért véget, ebből egy elsőfokon, egy másodfokon, egy pedig a Kúria döntésével. A kúriai döntés indokolása szerint az adott fogyasztó megszegte ugyan a hitelesítési adatai biztonságban tartására vonatkozó kötelezettségét, amikor azokat az adott pénzforgalmi szolgáltató netbankjára hasonlító adathalász honlapon megadta, de a súlyos gondatlanságnak a kár vonatkozásában kell fennállnia. A kárt pedig a fogyasztó nem láthatta előre, ezért a magatartása nem volt súlyosan gondatlan, így az érintett bank sem mentesülhet a megtérítési kötelezettsége alól.

A Kúria egy másik tanácsa jogegységi eljárást kezdeményezett, mert álláspontja szerint az ügyfél súlyos gondatlanságának nem a kár, hanem az adatok biztonságban tartása tekintetében kell fennállnia. A jogegységi tanács döntése még nem született meg.

Az év folyamán 7 új per indult a Testülettel szemben, melyek jelenleg is folyamatban vannak. A 7 új ügyben egy kivétellel a perrel érintett ajánlásokban és kötelezésekben – egyezően a 2023-ban és 2024-ben indult perekkel érintett ajánlásokban és kötelezésekben foglaltakkal – a Testület felhívta, illetve kötelezte a felperest, hogy 15 napon belül térítsen meg a kérelmezőknek az általuk jóvá nem hagyott fizetési műveletek kapcsán bizonyos összeget, valamint a kérelmezők fizetési számlái tekintetében a megterhelés előtti állapotot állítsa helyre azzal, hogy a jóváírás értéknapi nem lehet későbbi, mint az a nap, amikor a jóvá nem hagyott fizetési műveletek teljesítése megtörtént. Egy ügyben a felperes kérelmező a kérelmet meghallgatás tartása nélkül elutasító határozattal szemben nyújtott be keresetet.

A folyamatban lévő, pénzforgalmi szolgáltató felperesekkel szembeni perekben a felperesek az ajánlások, illetve a kötelezések hatályon kívül helyezése iránti kereseteikben – a legtöbb esetben nem vitatva, hogy a fizetési műveleteket nem a kérelmezők kezdeményezték – a felperesek állítják, hogy mentesülnek a megtérítési kötelezettség alól, mivel a kárt a (számlatulajdonos) kérelmező okozta azáltal, hogy a hitelesítési adatai biztonságban tartására vonatkozó kötelezettségét súlyosan gondatlanul megszegte. E hivatkozás szerint alaptalan a Testület azon álláspontja, hogy a szóban forgó összegekre vonatkozó fizetési műveletekhez erős ügyfélhitelesítésre volt szükség, mivel az adott fizetési műveletek előtt a fizetési számlák vonatkozásában történt – ugyancsak nem a kérelmezők által rögzített – úgynevezett megbízható kedvezményezett regisztrációhoz kapcsolódó erős ügyfélhitelesítés az ilyen kedvezményezettnek történő későbbi utaláshoz elégséges, a szóban forgó utalások pedig ilyen későbbi utalások voltak. Másrészt az a felperesek álláspontja, hogy a kérelmezők súlyosan gondatlanul jártak el akkor, amikor akként váltak adathalászat áldozatává, hogy a számlaterhelésekhez szükséges adataikat maguk adták ki harmadik személynek.

Az adatkiadás részben akként valósult meg, hogy a kérelmezők adott jogviszonyban eladóként szerepelve, vagy a pénzüket befektetni próbálva, vagy e-mailben, SMS-ben lévő linkre kattintva a felperes online banki felületét imitáló álbanki felületen adták meg az adataikat. Az adatkiadás másik csoportjába azok az ügyek tartoztak, ahol a kérelmezők álbanki felületre jutva próbáltak sikertelenül online banki műveletet végezni, aminek során számukra ismeretlen személyektől érkezett QR-kódot használtak az általuk remélt szokásos online banki belépésre, és mindez azt eredményezte, hogy az ismeretlen személyek a kérelmezők valós online banki felületére bejuthattak, vagy egy másik mobil eszközre digitalizálták a kártyájukat.

Egyes perekben a felperesek azt is állítják, hogy a Testületnek az adott jogvita eldöntésére nem volt hatásköre, de ezt az eddig született ítéletekben foglaltak szerint minden esetben alaptalanul tették, továbbá, hogy a Testület eljárása nem felelt meg az MNB törvényben foglalt eljárási szabályoknak, mivel az eljárás megszüntetésének lett volna helye.

2025. december 31-én 27 per volt folyamatban, ebből 12 per a Kúria előtt, 7 per másodfokon, 8 per elsőfokon.

Ábrák jegyzéke

1. ábra: Ügytípusok	12
2. ábra: Panasz vagy méltányossági kérelem benyújtásának folyamata	14
3. ábra: A békéltetési ügyek összesített adatai	22
4. ábra: Az új kérelmek és a kezelt ügyek száma negyedévente	22
5. ábra: Új kérelmek ügytípus szerint	23
6. ábra: Új kérelmek benyújtásának módja	23
7. ábra: Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózat által előkészített új kérelmek	23
8. ábra: Új kérelmek megoszlási aránya a kérelmezők lakóhelye szerint régióként	24
9. ábra: Új kérelmek a kérelmezők lakóhelye szerint	24
10. ábra: A pénzügyi szolgáltatók típusai az új kérelmekben	25
11. ábra: Ügytípusok aránya szolgáltató-típusonként	25
12. ábra: Egyéb pénzügyi szolgáltatók az új kérelmekben	26
13. ábra: A kérelemmel érintett termékek szektoronként	26
14. ábra: A kérelemmel érintett termékek ügytípusonként	26
15. ábra: A befogadási arány	27
16. ábra: A befogadási arány ügytípusonként	27
17. ábra: Elutasítási okok az érdemi elbírálásra nem alkalmas kérelmeknél ügytípusonként	28
18. ábra: Hiánypótlás után elutasított ügyek	28
19. ábra: Érdemi elbírálás nélkül befejezett ügyek	29
20. ábra: Érdemi elbírálást követően lezárt ügyek eredménye	29
21. ábra: Ügytípusok aránya az érdemi határozatoknál	30
22. ábra: Érdemben elbírált ügyek eredménye ügytípusonként	30
23. ábra: Megszüntetési okok a belföldi békéltetési ügyekben	31
24. ábra: Megszüntetési okok a méltányossági ügyekben	31
25. ábra: Meghallgatások típusonkénti megoszlása	32
26. ábra: A 90 napon belül és a 30 nappal meghosszabbított határidő alatt befejezett belföldi békéltetési és méltányossági ügyek száma negyedévente	32
27. ábra: Pénzpiacot érintő új kérelmek	33
28. ábra: Befogadást követően befejezett pénzügyi ügyek összesen és ügytípusonként	33
29. ábra: Hitel és pénzkölcsön nyújtással kapcsolatos új kérelmek	34
30. ábra: Befejezett jelzáloghitel ügyek eredménye	35
31. ábra: Befejezett személyi kölcsön ügyek eredménye	36
32. ábra: Befejezett gépjárműhitel ügyek eredménye	36
33. ábra: Befejezett folyószámlahitel ügyek eredménye	37
34. ábra: Befejezett áruhitel ügyek eredménye	37
35. ábra: Betétgyűjtéssel kapcsolatos új kérelmek	38
36. ábra: Pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos új kérelmek	38
37. ábra: Befejezett betéti szolgáltatással kapcsolatos ügyek eredménye	39
38. ábra: Befejezett fizetési számla ügyek eredménye	41
39. ábra: Befejezett betéti kártya ügyek eredménye	42
40. ábra: Befejezett hitelkártya ügyek eredménye	42
41. ábra: Elkövetési módok szerinti megoszlás a kiberbiztonsággal kapcsolatos új kérelmeknél	42
42. ábra: Érintett korcsoportok a kiberbiztonsággal kapcsolatos új kérelmeknél	43
43. ábra: Kérelmezett összeg korcsoportonként	43
44. ábra: Befejezett kiberbiztonságot érintő ügyek eredménye	46
45. ábra: Új méltányossági kérelmek szektoronként	47

46. ábra: Befejezett pénzüpi méltányossági ügyek eredménye	48
47. ábra: Követeléskezelőkkel szemben indított befejezett pénzüpi ügyek eredménye	49
48. ábra: Tőkepiacot érintő új kérelmek	49
49. ábra: Befogadást követően befejezett tőkepiaci ügyek összesen és ügýtípusonként	50
50. ábra: Befejezett tőkepiaci ügyek eredménye	51
51. ábra: Biztosítási piacot érintő új kérelmek	51
52. ábra: Befogadást követően befejezett biztosítási ügyek összesen és ügýtípusonként	52
53. ábra: Nem-életbiztosítást érintő új kérelmek	52
54. ábra: Befejezett lakásbiztosítási ügyek eredménye	54
55. ábra: Befejezett gépjármű-biztosítási ügyek eredménye	55
56. ábra: Befejezett baleset- és betegségbiztosítási ügyek eredménye	56
57. ábra: Életbiztosítást érintő új kérelmek	57
58. ábra: Befejezett hagyományos életbiztosítási ügyek eredménye	58
59. ábra: Befejezett befektetési egységhez kötött (unit-linked) életbiztosítási ügyek eredménye	58
60. ábra: Befejezett nyugdíjbiztosítási ügyek eredménye	59
61. ábra: Pénztári piacot érintő új kérelmek	59
62. ábra: Befogadást követően befejezett pénztári ügyek ügýtípusonként	59
63. ábra: Befejezett pénztári piaci ügyek eredménye	60
64. ábra: Pénzügyi szolgáltatók a befejezett határon átnyúló ügyekben	61
65. ábra: Befejezett határon átnyúló ügyek eredménye	63
66. ábra: Ajánlások és kötelezések száma	64

Mellékletek

1. SZÁMÚ MELLÉKLET

Az eljárásokkal érintett pénzügyi szolgáltatók

	Pénzügyi szolgáltatók a 2025. évben érkezett kérelmekben	Kérelmek száma
1	2M Biztosítási Alkusz Kft.	1
2	4Life Direct Kft.	1
3	Agria Portfólió Pénzügyi Tanácsadó és Szolgáltató Zrt.	3
4	ÁHF Lízing Pénzügyi Zártkörű Részvénytársaság	1
5	Alfa Hitel és Követeléskezelő Zrt.	1
6	Alfa Önkéntes Nyugdíjpénztár	1
7	Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.	209
8	Allianz Hungária Biztosító Zrt.	116
9	Aranykor Országos Önkéntes Nyugdíjpénztár	1
10	ARGENTA FAKTOR Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság	8
11	Asset Credit Pénzügyi Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1
12	AWP P&C S.A. Magyarországi Fióktelep	1
13	AXA Assistance CZ s.r.o.	1
14	AxFina Hungary Zrt.	2
15	BÁV Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	1
16	BHP-9 Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1
17	BNP Paribas Cardif Biztosító Zrt.	1
18	BNP PARIBAS Magyarországi Fióktelepe	1
19	Budapest Önkéntes Nyugdíjpénztár	1
20	Central Finance Zártkörűen működő Részvénytársaság	1
21	CESSIO Követeléskezelő Zrt.	6
22	Chubb European Group SE Magyarországi Fióktelepe	2
23	CIB Bank Zrt.	88
24	CIB Lízing Zrt.	1
25	CIG Pannónia Életbiztosító Nyrt.	15
26	CIG Pannónia Első Magyar Általános Biztosító Zrt.	6
27	Citibank Europe plc. Magyarországi Fióktelepe	1
28	CLB Független Biztosítási Alkusz Kft.	1
29	Cofidis Magyarországi Fióktelepe	7
30	Colonnade Insurance S.A. Magyarországi Fióktelepe	25
31	CREDIT HOUSE Magyarország Jelzáloghitelezési Zrt.	1
32	Creditforte Pénzügyi Szolgáltató és Tanácsadó Kft.	1
33	DEBT-INVEST Pénzügyi Szolgáltató és Befektetési Zártkörű Részvénytársaság	5
34	DEFACTORING Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság	3
35	DEFEND Insurance Kft.	3
36	DEMAND FAKTOR Zrt.	2
37	Deutsche Bank AG Magyarországi Fióktelepe	1

	Pénzügyi szolgáltatók a 2025. évben érkezett kérelmekben	Kérelmek száma
38	DHK Hátralékkezelő és Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	2
39	Dunacorp Faktorház Zrt.	18
40	EOS Faktor Magyarország Zrt.	31
41	Erinum Capital Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	2
42	Erste Bank Hungary Zrt.	157
43	Erste Befektetési Zrt.	13
44	Erste Lakástakarék Zrt.	8
45	Euroleasing Zrt.	5
46	Europ Assistance Magyarország Befektetési és Tanácsadó Kft.	3
47	Europ Assistance S.A. Irish Branch	1
48	Európai Utazási Biztosító Zrt.	7
49	FINALP Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1
50	FINANCE CAPITAL Zrt.	3
51	Fundamenta Lakáskassza Zrt.	24
52	GEMINI Pénzügyi Zártkörűen Működő Részvénytársaság	2
53	Generali Biztosító Zrt.	165
54	GENERTEL Biztosító Zrt.	41
55	GRÁNIT Bank Nyrt.	46
56	Gránit Biztosító Zrt.	15
57	GRAWE Életbiztosító Zrt.	1
58	Groupama Biztosító Zrt.	118
59	HORIZONT Magánnyugdíjpénztár	3
60	Hungarian Real Estate Financing Zrt.	1
61	InHold Pénzügyi Zrt.	13
62	Inter Partner Assistance S.A.	15
63	Intrum Zrt.	80
64	Jószív Önszegélyező Temetkezési Pénztár	1
65	K&H Bank Zrt.	128
66	K&H Biztosító Zrt.	75
67	K&H Jelzálogbank Zrt.	1
68	KDB Bank Európa Zrt.	2
69	KÖBE Közép-európai Kölcsönös Biztosító Egyesület	45
70	KŐRÖS-BLANK BIZTOSÍTÁSI ALKUSZ Kft.	1
71	Legal Rest Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	2
72	LegitiMo Jogvédelmi Biztosító Zrt.	6
73	Lightyear Europe AS	1
74	MagNet Magyar Közösségi Bank Zrt.	15
75	Magyar Biztosítók Szövetsége	15
76	Magyar Cofidis Bank Zrt.	11
77	Magyar Faktorház Zrt.	2
78	Magyar Posta Biztosító Zrt.	39
79	Magyar Posta Életbiztosító Zrt.	11
80	Magyar Posta Zrt.	7
81	Magyar Ügyvédek Kölcsönös Biztosító Egyesülete	3
82	MAPFRE ASISTENCIA S.A. Magyarországi Fióktelepe	8

	Pénzügyi szolgáltatók a 2025. évben érkezett kérelmekben	Kérelmek száma
83	MARATHON Insurance Zrt.	1
84	MBH Bank Nyrt.	929
85	MBH Befektetési Bank Zrt.	6
86	MBH DUNA Bank Zrt.	1
87	MBH Gondoskodás Egészség- és Önszegélyező Pénztár	2
88	MBH Gondoskodás Nyugdíjpénztár	1
89	MBH Jelzálogbank Nyrt.	2
90	Medicare Biztosító Zrt.	2
91	Medicover Főrsakrings AB (publ) Magyarországi Fióktelepe	1
92	MediCredit Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	7
93	Merkantil Bank Zrt.	22
94	MetLife Europe d.a.c. Magyarországi Fióktelepe	11
95	MFB Magyar Fejlesztési Bank Zrt.	1
96	MIC Biztosításközvető Kft.	1
97	MKK Magyar Követeléskezelő Zrt.	86
98	Momentum Credit Pénzügyi Zrt.	2
99	Money Network Kft.	1
100	MORGAN Hitel és Faktor Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	10
101	Netrisk Magyarország Első Online Biztosítási Alkusz Kft.	1
102	NEW YORK BROKER Zrt.	1
103	NN Biztosító Zrt.	9
104	O.F.SZ. Országos Fizetési Szolgáltató Zrt.	3
105	O2 Financial Services s.r.o.	2
106	Oberbank AG Magyarországi Fióktelepe	1
107	Ominimo Insurance Kft.	2
108	OTP Bank Nyrt.	291
109	OTP Faktoring Zrt.	75
110	OTP Ingatlanlízing Zrt.	2
111	OTP Jelzálogbank Zrt.	12
112	OTP Lakástakarékpénztár Zrt.	2
113	OTP Mobil Szolgáltató Kft.	1
114	OTP Országos Egészség- és Önszegélyező Pénztár	2
115	OVV Vermögensberatung Általános Biztosítási és Pénzügyi Szolgáltató Kft.	2
116	Pannon 2005 Faktor és Hitel Zrt.	3
117	PannonHitel Zrt.	1
118	Pannónia Nyugdíjpénztár	1
119	Patria Finance Magyarországi Fióktelepe	3
120	PayPal (Europe) S.á r.l. et Cie, S.C.A.	3
121	PK Követeléskezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1
122	Polgári Bank Zrt.	1
123	Porsche Finance Zrt.	1
124	PRÉMIUM Önkéntes Egészség- és Önszegélyező Pénztár	2
125	Prémium Önkéntes Nyugdíjpénztár	1
126	Priority Biztosítási Alkusz Kft.	1
127	PRIVATE Finance Zrt.	3

	Pénzügyi szolgáltatók a 2025. évben érkezett kérelmekben	Kérelmek száma
128	Provident Pénzügyi Zrt.	10
129	Q13 Pénzügyi Zártkörűen Működő Részvénytársaság	5
130	Raiffeisen Bank Zrt.	134
131	Reg-Finance Pénzügyi és Szolgáltató Zrt.	11
132	Revolut Bank UAB	13
133	SIGMA FAKTORING Zrt.	2
134	SIGNAL IDUNA Biztosító Zrt.	42
135	SimplePay Zrt.	1
136	Smartsurance Technológies Kft.	2
137	SPB Befektetési Zrt.	1
138	SQUARETRADE EUROPE	1
139	Starr Europe Insurance Limited	1
140	Timberland Capital AG	2
141	Timberland Capital Management GmbH	1
142	TITÁN FAKTOR Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság	3
143	TKK Talentis Központi Követeléskezelő Zrt.	30
144	Toyota Pénzügyi Zrt.	1
145	TrendFaktor Credit Zártkörűen Működő Részvénytársaság	2
146	UniCredit Bank Hungary Zrt.	104
147	UNIFINANZ Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1
148	UNION Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.	103
149	UNIQA Biztosító Zrt.	54
150	Wise Europe SA	3
151	Wonderinterest Trading Ltd.	1
	Pénzügyi szolgáltatók összesen	3 710
	Nem pénzügyi szolgáltató	38
	Szolgáltató nem beazonosítható	7
	Mindösszesen	3 755

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: 9:30-15:30 Csütörtök: 8:00-14:00	70/243-2840 bekescsaba@penzugyifogyaszto.hu	5600 Békéscsaba, Árpád sor 2/6. fsz. (A Munkaügyi Központ ügyfélterében)
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. emelet 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 10:00-16:00	30/812-4149 pntikaposvar@gmail.com	7400 Kaposvár, Bajcsy-Zsilinszky u. 58. („Polgárok Háza”) I. em. 118.
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. (volt 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 utca 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@malta.hu	7100 Szekszárd, Augusz Imre utca 9. II. em. 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 út 19. fszt. 8.
Szombathely Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: 12:00-18:00 Kedd: 10:00-16:00 Szerda: 8:00-14:00	30/013-7411 szombathely@penzugyitanacsadoiroda.hu	9700 Szombathely, Géfin Gyula utca 22.
Tatabánya Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: 8:30-16:30 Kedd: 8:00-16:00 Csütörtök: 10:00-16:00	20/506-0106; 30/217-3310 tatabanya@cpcontact.hu	2800 Tatabánya, Fő tér 8.
Veszprém Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Kedd: 9:00-15:00 Szerda: 9:00-15:00 Csütörtök: 9:00-15:00	70/502-7967 pti@malta.hu	8200 Veszprém, Óváros tér 10. II. 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. utca 1-3. I. em. 19.

3. SZÁMÚ MELLÉKLET

A Pénzügyi Békeltető Testület Működési Rendje

1. MŰKÖDÉSI ELVEK

A Pénzügyi Békeltető Testület (a továbbiakban: PBT vagy Testület) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvényben (MNB törvény) rögzített szabályok alapján az 98/257/EK Bizottsági Ajánlásnak megfelelő működési elvek szerint végzi az MNB törvény szerint ráruházott feladatokat. Az Ajánlás hét alapelvet rögzít, ezek a PBT működésének elvei is egyben, melyek konkrét jogszabályi rendelkezések formájában az MNB törvényben jelennek meg:

1. Függetlenség
2. Átláthatóság
3. Kontradiktórius eljárás
4. Hatékonyság
5. Jogszerűség
6. Szabadság
7. Képviselői lehetősége

1. Függetlenség

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

2. Átláthatóság

A PBT a végzett tevékenységéről és működésének szabályairól folyamatosan tájékoztatást ad a honlapján (www.mnb.hu/bekeltetes), éves jelentéseiben, továbbá kérésre. – MNB törvény 99. §, 115. § és 129-130. §

3. Kontradiktórius eljárás

A PBT eljárásában biztosított az, hogy a felek a meghallgatások alkalmával személyesen megjelenjenek és álláspontjaikat szóban és írásban is kifejtse. 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. §

7. Képviselés lehetősége

A PBT előtti eljárásban a személyes eljárás vagy a meghatalmazott általi eljárás is lehetséges. A felek bármelyike választása szerint meghatalmazott útján is eljárhat. Meghatalmazott bármely természetes vagy jogi személy, továbbá jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet is lehet. A kérelmező a PBT eljárásban a meghallgatáson akkor is személyesen vehet részt, ha magát meghatalmazottal kívánja képviseltetni. – MNB törvény 110. §

2. A SZERVEZET

1. A PBT szervezete az elnökből, a PBT tagjait magába foglaló osztályokból, valamint a hivatalból áll. A PBT elnöke képviseli a Testületet, gondoskodik annak jogszerű működéséről. A PBT elnökét a hivatalvezető helyettesíti.
2. A tagok osztályokba szerveződnek. Az osztályokat egy-egy tag, az osztályvezető irányítja. Az osztályvezetők szervezik az osztályok munkáját és felelősek azért, hogy a hivatal által az osztályra szignált ügyek határidőben és a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően elintéződjenek. Az osztályok tagjai a PBT tagjai, akik közül az osztályvezetők jelölik ki az osztályon belül az eljáró tanácsok tagjait konkrét ügyekben. Az eljáró tanácsok személyi összetétele nem állandó.

Az osztályvezetők feladatai:

- kijelölik a konkrét ügyekben eljáró tanács tagjait és az eljáró tanács elnökét;
- nyomon követik az eljáró tanácsok által vitt ügyeket és betartatják a határidőket;
- összeállítják a meghallgatási jegyzéket, meghatározzák a meghallgatások időpontját és helyét, mindezt egymás között egyeztetik;
- gondoskodnak arról, hogy a meghallgatásokon az eljáró tanács teljes létszámban jelen legyen, és szükség esetén a helyettesítés megoldható legyen, ha ez nem lehetséges, jelzik a hivatalvezetőnek a helyettesítési igényüket és a működésükhöz szükséges más egyéb feltételeket;
- gondoskodnak a munkateher arányos elosztásáról;
- ismertetik a tanácsok tagjaival a vezetői értekezleteken elhangzott információkat;
- javaslatot tesznek a tagok szabadságolásának rendjére;
- beszámolnak a PBT elnökének az osztály működése során szerzett tapasztalatokról;
- elkészítik az osztály szakmai munkájáról szóló összefoglalást, feldolgozzák az ügyek tapasztalatait, jogalkotásra és/vagy jogszabály-módosításra vonatkozó javaslatot tesznek;
- bíróság kiszabását kezdeményezik annak jogszabályi feltételei fennállta esetén.

3. A hivatali hivatalvezető vezeti, a hivatal munkatársai a szakértők, jogi előadó(k), a Testület sajtószóvivője, az asszisztensek és a gyakornok(ok).

A hivatalvezető feladatai:

- ellátja az elnök helyettesítésével kapcsolatos feladatokat;
- vezeti a hivatali, gondoskodik az adminisztratív feladatok időben történő ellátásáról, a szabadságok kiadásáról, a helyettesítések megszervezéséről;
- kiszignálja az ügyeket az osztályokra, lehetőség szerint gondoskodik az ügyteher egyenlő elosztásáról;
- működteti az ügynyilvántartó rendszert, vezeti az irattározást, gondoskodik a PBT honlapjának aktualizálásáról;
- gondoskodik az éves jelentések statisztikai részének összeállításáról;
- az egységes joggyakorlat kialakítása érdekében összehangolja az eljáró tanácsok által alkalmazott gyakorlatot;
- gondoskodik iratminták meglétéről és naprakész állapotban tartásáról;
- peres eljárásokkal összefüggésben kapcsolatot tart a Hatósági Perképviselési Főosztállyal, gondoskodik a peres nyilvántartás vezetéséről és az adatszolgáltatásról;

- amennyiben a testület hatáskörének hiánya a kérelemből megállapítható, gondoskodik a kérelem elutasításáról vagy az ügyet az osztályra szignálja;
- gondoskodik jogszabályfigyelők készítéséről, szakmai és nyelvi képzések szervezéséről;
- kapcsolatot tart más békéltető testületekkel, fogyasztóvédelmi hatósági szakterületekkel és az Ügyfélkapcsolati Információs Központtal.

3. HATÁSKÖR, ILLETÉKESSÉG

1. A PBT hatáskörébe tartozik a Magyar Nemzeti Bank által felügyelt pénzügyi szolgáltatók és a fogyasztók között az egyes pénzügyi szolgáltatások igénybevétele érdekében létrejött jogviszonyokkal kapcsolatos vitás ügy (a pénzügyi fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése. A PBT eljáró tanácsai megkísérlik a felek közötti egyezség létrehozatalát és a létrejött egyezséget határozattal jóváhagyják. Egyezség hiányában ajánlást vagy kötelezést tartalmazó határozatot hozhatnak vagy az eljárást megszüntetik.
2. A PBT a hozzá beérkező méltányossági kérelmekkel is foglalkozik. Az ilyen kérelmek esetében egyezség létrehozatala érdekében közvetít a pénzügyi szolgáltató és a kérelmező között. Egyezség hiányában az ügyet megszüntető határozattal lezárja.
3. Online pénzügyi fogyasztói jogvitákkal kapcsolatos kérelmeket a fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló európai parlamenti és tanácsi rendeletben (továbbiakban: OVR rendelet) meghatározott online vitarendezési platformon keresztül is benyújthatja a fogyasztó, a PBT ebben az esetben az OVR rendelet, valamint jelen Működési Rend 13. fejezetében foglaltak szerint jár el. Az OVR rendelet szövegét a Működési Rend 5. számú melléklete tartalmazza.
4. A PBT a kérelmező követeléskezelőkkel szembeni kérelmeivel kapcsolatos eljárást – az egyéb jogszabályi feltételek fennállta esetén – akkor indítja meg, ha egyértelműen az állapítható meg, hogy a megvásárolt követelés az MNB által felügyelt pénzügyi szolgáltató és a fogyasztó között pénzügyi szolgáltatás nyújtása érdekében létrejött jogviszonyból ered. Egyéb esetben megállapítja hatáskörének hiányát és a kérelmező egyidejű értesítése mellett az ügyet a lakóhelye szerint illetékes békéltető testületnek küldi meg.
5. A beérkezett kérelmeket hatáskör szempontjából a Hivatal is vizsgálhatja. Amennyiben a Testület hatáskörének hiánya a kérelem tartalma alapján hiánypótlás nélkül megállapítható, a kérelmet hatáskör hiányában elutasítja. Az elutasító határozatot a Testület elnöke vagy a hivatalvezető írja alá. Amennyiben a hivatalvezető az ügyet az osztályra szignálja, az osztályvezető által kijelölt tanács dönt a hatáskör kérdésében. A hatáskör vizsgálata eredményeképpen vagy érdemi eljárás indul vagy a kérelmet az eljáró tanács hatáskör hiányában elutasítja és a kérelmező egyidejű értesítésével – amennyiben ez megállapítható – a hatáskörrel rendelkező szervezetnek megküldi.
6. A Testület az ország egész területén illetékességgel rendelkezik.

4. AZ ELJÁRÓ TANÁCSOK

1. Az elnök mérlegelést követően dönti el, hogy a Testület a hatáskörrel rendelkező ügyekben tanácsban vagy egy testületi tag által jár-e el. A mérlegelés alapja az ügy bonyolultsága, a szükséges szakértelem és az érvényesíteni kívánt igény összege. Ha az elnök a tanácsban történő eljárás mellett dönt, az osztályvezetők az osztályokra szignált ügyekben tagjaik közül jelölik ki az eljáró tanács elnökét és két tagját. Ha a kitűzött meghallgatáson az ügyre kijelölt tanács valamely tagja nem tud jelen lenni, a helyettesítésről az osztályvezetők gondoskodnak. Az eljáró tanács kijelölését az osztályvezető módosítja, ha valamely tag esetében kizárásnak van helye, munkaviszonya a Magyar Nemzeti Bankkal a meghallgatást megelőzően megszűnt vagy a munkavégzési kötelezettség alól felmentették, illetve, ha a kijelölt tag tartós távolléte vagy akadályoztatása miatt a kijelölés megváltoztatása szükséges. Az elnök az eljárás folyamán bármikor dönthet úgy, hogy a tanácsban történő eljárás helyett a folyamatban lévő ügyben a továbbiakban egy testületi tag járjon el. Ilyen esetben az osztályvezető jelöli ki az eljáró tagot.

2. Az eljáró tanácsok 3 tagúak, a tanács elnökéből és két további tagból állnak. A tanács elnöke vezeti a meghallgatást, a két tag közül az egyik az ügy előadójaként kijelölt tanácsstag, a másik tag vezeti a jegyzőkönyvet, vagy a tanács elnöke egyben az ügy előadója is.
3. A jegyzőkönyvvezető tanácsstag gondoskodik arról, hogy a meghallgatáson a meghallgatás megtartásához szükséges iratminták rendelkezésre álljanak, továbbá az ajánlást és kötelezést tartalmazó határozatok kivételével írásba foglalja a tanács határozatait, a jegyzőkönyvet a felek által egyeztetetten véglegesíti, gondoskodik aláírásukról és a felek számára a meghallgatáson kézbesíti, távollévő fél számára gondoskodik annak kézbesítéséről.
4. Az ügy előadójaként kijelölt tanácsstag:
- hatáskörvizsgálatot követően gondoskodik arról, hogy – hiánypótlás eredményeképpen vagy anélkül – a kérelem érdemben tárgyalható legyen;
 - hatáskör hiányában a kérelmet haladéktalanul megküldi – a kérelmező egyidejű értesítése mellett – a hatáskörrel rendelkező szervezetnek (áttétel) és/vagy kérelmet elutasító határozatot hoz;
 - vizsgálja az alávetés meglétét, gondoskodik a szükséges iratok rendelkezésre állásáról;
 - elkészíti a szükséges értesítéseket, gondoskodik azok szabályszerűségéről;
 - értesítésben kitűzi a meghallgatás időpontját, annak helyéről, a tanács összetételéről, a meghallgatás mellőzésének kezdeményezéséről a feleket a kérelem másolatának egyidejű megküldésével értesíti, az értesítést bármely tanácsstag aláírhatja;
 - az értesítésben felszólítja a pénzügyi szolgáltatót a válasziratban történő nyilatkozattételre, figyelmezteti ennek elmaradása jogkövetkezményeire, felhívja a pénzügyi szolgáltatót, hogy a meghallgatáson egyezség létrehozatalára jogosult vagy erre felhatalmazott személy részvételét biztosítsa;
 - válaszirat megküldésére nyitva álló határidő eredménytelen eltelte esetén felszólítja a pénzügyi szolgáltatót együttműködési kötelezettségének teljesítésére;
 - haladéktalanul megküldi a kérelmezőnek a pénzügyi szolgáltató válasziratának másolatát, amennyiben ez nem lehetséges, azt részére a meghallgatáson átadja és azt ismerteti;
 - a határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogvita esetén továbbítja a fogyasztónak a FIN-Net-ben használt formanyomtatványon rögzített kérelmet az eljárásra hatáskörrel és illetékességgel rendelkező, a FIN-Net-ben részt vevő más EGT állambeli alternatív vitarendezési fórumhoz;
 - a meghallgatáson képviseli a tanács többi tagjával előzetesen egyeztetett szakmai álláspontot;
 - egyezség létrehozatalát kíséri 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 elkészült, jelzi ennek tényét, amennyiben a PBT elnöke helyt adott a kizárási kérelemnek, az eljáró tanács elnöke írásban értesíti a feleket az új tanácsstag kijelöléséről. Megnyitja a meghallgatást, megállapítja a megjelent személyek személyazonosságát, meggyőződik a képviseleti jog megfelelő igazolásáról, gondoskodik a szükséges adatok jegyzőkönyvbe rögzítéséről, a képviseleti jogot igazoló okiratnak az iratokhoz csatolásáról;
 - figyelmezteti a megjelenteket, hogy a tárgyalás rendjét zavaró készülék a meghallgatáson nem használható, a meghallgatáson hang és kép rögzítése nem lehetséges, gondoskodik a meghallgatás rendjének fenntartásáról, súlyos rendzavarás esetén azonnal értesíti a biztonsági munkatársakat, szükség esetén a rendőrséget;
 - tájékoztatja a feleket eljárási jogaikról;
 - vezeti a meghallgatást, megszabja a meghallgatáson teljesítendő cselekményeknek sorrendjét;
 - egyezségkötés hiányában nyilatkoztatja a megjelenteket a kérelemben és a válasziratban foglaltak fenntartásáról, kiegészítéséről, felhívja a kérelmező figyelmét a kérelem módosításainak, kiegészítésének korlátaira;
 - dönt a jegyzőkönyv kiegészítésére irányuló kérelem tárgyában;
 - a feltételek teljesülése esetén befejezettnek nyilvánítja a meghallgatást;

- ismételten megnyitja a meghallgatást, ha a meghallgatás befejezését követően fontos körülmény, kérdés tisztázása végett nyilatkozatok beszerzése célszerűnek látszik;
- kihirdeti az eljáró tanács döntését.

5. AZ EGYEDÜL ELJÁRÓ TESTÜLETI TAG

1. Az elnök mérlegelés alapján meghozott döntése szerint, jellemzően a hárommillió forintot meg nem haladó összegre vonatkozó és/vagy egyszerű megítélésű fogyasztói kérelmet jelentő ügyekben, továbbá a méltányossági kérelmet tartalmazó pénzügyi fogyasztói jogvitákban egy testületi tag jár el. A kérelem módosítása ezt nem befolyásolja, de az elnök az eljárás folyamán döntését megváltoztathatja és az ügyet tanácsí eljárásra utalhatja.

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

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

2. Az osztályvezető az osztályra szignált ügyekben az osztály tagjai közül kijelöli az egyedül eljáró testületi tagot. Az osztály bármely testületi tagja ilyen tagként kijelölhető. A kijelölést az osztályvezető a kijelölt tag akadályoztatása esetén megváltoztathatja.
3. Az egyedül eljáró testületi tag a meghallgatáson gondoskodik a jegyzőkönyv vezetéséről, a PBT munkatársai közül jegyzőkönyvvezetőt vehet igénybe. Egyebekben eljárására a működési rend szabályai értelemszerűen és megfelelően irányadók. Az egyedül eljáró testületi tagot az eljárás lefolytatása során mindazon jogok megilletik és kötelezettségek terhelik, amelyek az eljáró tanácsot megilletik és terhelik.

6. 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 elbíráls 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 tanácstagot jelöljön ki. Az új tanácstag 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 tanácstag továbbra is eljárhat, de a bejelentés elintézéséig az érdemi határozat meghozatalában nem vehet részt.
6. A PBT elnöke, tagjai és a hivatal munkatársai nem nyújthatnak be kérelmet a PBT-hez, a pénzügyi szolgáltatóval szembeni szerződéses jogvitákat lehetőség szerint magával a szolgáltatóval, ha ez eredménytelen, egyéb törvényes úton rendezhetik.

7. A KÉRELMEK ELŐTERJESZTÉSE, VIZSGÁLATA ÉS A VÁLASZIRAT

1. Az általános békéltetési eljárásra irányuló kérelmet az 1. sz. melléklet a) szerinti 150. formanyomtatványon kell, a méltányossági kérelmet az 1. sz. melléklet b) szerinti 180. formanyomtatványon írásban lehet előterjeszteni az alábbi módok bármelyikén:

- írásban, papír alapon és postai úton, kormányablakon keresztül vagy az MNB Ügyfélszolgálatán személyesen;
- elektronikus formában a Testület honlapján elérhető „PBT Online ügyintézés” alkalmazáson keresztül, a Központi Azonosítási Ügynök (KAÜ) használatával végrehajtott azonosítást követően.

Az online úton megkötött szerződések esetében (13. pont) a kérelem az OVR rendelet szerinti online vitarendezési platformon keresztül előterjeszthető. A határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogviták esetén (11. pont) a FIN-NET kapcsolatfelvételi űrlap írásban, papír alapon és postai úton, kormányablaknál vagy az MNB Ügyfélszolgálatán keresztül személyesen, illetve elektronikus formában a Testület honlapján elérhető „PBT Online ügyintézés” alkalmazáson keresztül nyújtható be. A Testület a kérelmező részére az általa választott kommunikációs úton kézbesíti az iratokat, így postai úton kezdeményezett eljárásban postai kézbesítés útján és annak szabályai szerint, a „PBT Online ügyintézés” alkalmazáson keresztül, KAÜ-s azonosítást követően benyújtott kérelemmel indult eljárásban az Ügyfélkapun a kérelmező tárhelyére. Amennyiben a kérelmező az eljárás során a kapcsolattartás módját meg kívánja változtatni, igényét a „PBT Online ügyintézés” alkalmazáson keresztül, KAÜ-s azonosítást követően, 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) a kérelmet benyújtó nem minősül fogyasztónak,
 - b) a kérelmet nem pénzügyi szolgáltatóval szemben nyújtották be,
 - c) a kérelmet követeléskezelővel szemben nyújtották be, de a követelés alapjául szolgáló jogviszony nem pénzügyi szolgáltatásra irányult,
 - d) 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) a kérelem benyújtását nem előzte meg a kérelmező kezdeményezésére panaszának kivizsgálása vagy a kérelmező korábban nem élt eredménytelen méltányossági kérelemmel az érintett szolgáltatónál,
 - b) a panasz elutasítására nem került sor,
 - c) 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,
 - d) 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,
 - e) a hiánypótlásra adott határidő eredménytelenül telt el,
 - f) a kérelem a hiánypótlást követően sem bírálható el,
 - g) 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,
 - h) a jogvita zaklató jellegű, azaz a beadvány hangvétele, a fél nyilatkozata, magatartása jó erkölcsbe ütköző, durva, személyeskedő,
 - i) a Testület nem rendelkezik hatáskörrel a vita (kérelem) elbírálására.

Az eljáró tanács a kérelmet meghallgatás tűzése nélkül elutasíthatja, ha azt a kérelmező nem a kérelemnek megfelelő formanyomtatványon nyújtotta be, továbbá a kérelem mellékleteit papír alapon felhívásra sem csatolta.

4. Az eljárási határidők a hiánytalan kérelem beérkezésének napjától számítanak. Ha elutasításra nem kerül sor, az eljáró tanács elnöke a meghallgatás kitűzött időpontjáról, helyéről vagy a meghallgatás mellőzésének kezdeményezéséről, azaz írásbeli eljárás lefolytatására tett javaslatáról a feleket a kérelem másolatának egyidejű megküldésével időben és írásban értesíti. Ha az eljárás írásbeli lefolytatására nem tesz javaslatot, az értesítésben az eljárás megindulásától számított 75 napon belüli meghallgatási időpontot tűz. A meghallgatás időpontját úgy határozza meg, hogy a pénzügyi szolgáltatót érintő több meghallgatásra lehetőség szerint azonos napon és egymást követően kerüljön sor. Az értesítésben közölni kell a kijelölt eljáró tanács tagjainak nevét.
- A meghallgatás mellőzéséhez, az eljárás írásban történő lefolytatáshoz mindkét fél írásbeli hozzájárulása szükséges. Az eljáró tanács elnöke a felek meghallgatáson tett hozzájáruló nyilatkozata alapján is elrendelheti az eljárás írásban történő további lefolytatását. Ha felek a meghallgatás előtt nem járulnak hozzá az eljárás írásbeli lefolytatásához és valamelyik fél a meghallgatáson nem jelenik meg, az eljáró tanács a meghallgatás megtartását követően a felek előzetes hozzájárulása nélkül is lefolytathatja az eljárást írásban. Az írásban lefolytatott eljárásban az eljáró tanács a felek hozzájárulása nélkül a határozat meghozataláig meghallgatást tűzhet ki.

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

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

Amennyiben a kérelem benyújtását követően a pénzügyi szolgáltató személyében jogutódlás történik, úgy az eljárás – külön panasz eljárás lefolytatása nélkül – a jogutód pénzügyi szolgáltató bevonásával folytatódik tovább, melyről a tanács az érintetteket értesíti. A jogutódlást bármelyik érintett szolgáltató bejelentheti. Az eljáró tanács rövid határidő megjelölésével felhívja a jogutód pénzügyi szolgáltatót nyilatkozatának megtételére. Ugyanezen szabályok szerint lehet eljárni akkor is, ha a kérelmező a kérelem benyújtását követően értesül a pénzügyi szolgáltató személyében bekövetkezett jogutódlásról.

6. A pénzügyi szolgáltatók beadványaikat az e célra szolgáló elektronikus úton keresztül űrlapok használatával nyújthatják be. A Testület a nekik szóló értesítéseket, felhívásokat, döntéseket az Elektronikus Ügyintézés Hiteles Tárhely (EÜHT) postaládába kézbesíti. A tárhelyre történő elhelyezésről a szolgáltatók e-mailben értesítést kapnak. Átvétel hiányában a kézbesítési tárhelyen történt elhelyezést követő 11. munkanapon a Testület az iratot kézbesítettnek tekinti. A pénzügyi szolgáltatók az MNB törvény 108. § szerinti írásbeli válaszirataikban az esetleges üzleti titkot tartalmazó és bizalmasan kezelendő információt jelentő tartalmat kötelesek egyértelműen megjelölni, továbbá az ezt tartalmazó okiratot vagy adatot külön beadványként csatolni.

7. A méltányossági kérelmek a 180. nyomtatvány használatával, valamint kézzel vagy géppel írt szabadszöveges beadványként is előterjeszthetők.

A méltányossági kérelemnek tartalmaznia kell

- a kérelmező nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,
- az érintett pénzügyi szolgáltató nevét, székhelyét,
- a méltányossági kérelem alapjául szolgáló személyi és anyagi körülmények megjelölését, és ha van, az azokat alátámasztó bizonyítékokat,
- a kérelmező nyilatkozatát a méltányossági igénye rendezésének megkísérléséről a pénzügyi szolgáltatónál,
- 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,
- a méltányossági igény teljesítésére vonatkozó indítványt,
- azokat az okiratokat, illetve azok másolatát, kivonatát, melyek tartalmára a kérelmező hivatkozik,
- a polgári jog szabályai szerinti teljes cselekvőképességgel rendelkező képviselő teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt meghatalmazását, ha a kérelmező meghatalmazott útján kíván eljárni,
- 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,
- 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 folynak.

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 tényelőadásra kerül sor. Az ilyen tények, adatok figyelembevételét az eljáró tanács mellőzi.
3. A meghallgatás nem nyilvános, kivéve, ha a meghallgatás nyilvánosságához mindkét fél hozzájárul. Ebben az esetben a meghallgatáson – korlátozott létszámban – hallgatóság részt vehet. A maximum hallgatói létszámot az eljáró tanács elnöke állapíthatja meg.
4. A meghallgatás megnyitásakor az eljáró tanács elnöke – a személyazonosság igazolására alkalmas okirat megtekintésével – megállapítja a megjelent személyek személyazonosságát, valamint meggyőződik a képviseleti jog megfelelő igazolásáról. A személyi adatokat a jegyzőkönyvben az eljáró tanács a meghallgatás elején rögzíti, a személyi okmányokat haladéktalanul visszaadja, a képviseleti jogot igazoló okiratot a jegyzőkönyvhöz csatolja, továbbá mindezeket a jegyzőkönyvben is rögzíti. Ha valamelyik fél a meghallgatáson nem jelent meg, a fél értesítésére vonatkozó tértivevény alapján meg kell állapítani, hogy értesítése szabályszerűen megtörtént-e. Ha igen, a meghallgatást a fél részéről elmulasztottnak kell tekinteni. Ha a meghallgatáson bármelyik fél szabályszerű értesítés ellenére nem jelenik meg vagy nem terjeszti elő bizonyítékait, az eljáró tanács lefolytatja az eljárást és a rendelkezésre álló iratok és adatok alapján dönt.
5. Ha a kérelmező képviselőt hatalmaz meg, a meghatalmazást teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba kell foglalni. Ha a kérelmező és képviselője együtt jelennek meg a meghallgatáson, a meghatalmazás a meghallgatás jegyzőkönyvébe is rögzíthető. Ha a fél nevében megjelent meghatalmazott vagy törvényes képviselő a képviseleti jogát nem igazolja, a fél képviseletét a meghallgatáson nem láthatja el.
6. A megjelent személyek személyazonosságáról, valamint a képviseleti jog igazolásáról való meggyőződés után az eljáró tanács elnöke a meghallgatást megnyitja és figyelmezteti a megjelenteket arra, hogy a meghallgatás rendjét zavaró készülék, így különösen mobiltelefon nem használható. Az eljáró tanács elnöke a feleket tájékoztatja
 - a) az eljárási jogairól,
 - 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 (anyja neve, születési helye és ideje, a személyazonosító okmányának száma), lakóhelyét (tartózkodási helyét), a pénzügyi szolgáltató székhelyét,
- b) az eljárási jogokra és kötelezettségekre vonatkozó tájékoztatás megtörténtét, illetve az elhangzott figyelemfelhívásokat,
- c) az egyezségkötés megkísérlését,
- d) egyezségkötés esetén annak rögzítését,
- e) a felek nyilatkozatait röviden,
- f) az eljáró tanács elnökének a meghallgatás vezetésével kapcsolatos nyilatkozatait, figyelmeztetéseit,
- g) az eljáró tanács tagjainak kérdéseire adott válaszokat,
- h) a meghozott határozat vagy az ajánlás kihirdetésére, valamint kézbesítésére vonatkozó tényeket,
- i) egyéb, az ügy és/vagy a meghallgatás szempontjából lényeges körülményt, adatot, információt.

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

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

A kiegészítési kérelmet az eljáró tanács elnöke elutasíthatja, ha az az elhangzottakhoz képest jelentős újdonságot vagy lényegesen eltérő információt nem tartalmaz. A véglegesített jegyzőkönyvre a jegyzőkönyvet vezető tanács tag rávezeti az iktatószámot, majd egy-egy példányt kézbesít a jelen lévő felek részére. A távollévő fél részére a jegyzőkönyvet kézbesíteni kell.

10. A REND FENNTARTÁSA ÉS AZ ELJÁRÁS IDŐTARTAMA

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

11. A HATÁRON ÁTNYÚLÓ PÉNZÜGYI FOGYASZTÓI JOGVITÁK ELTÉRŐ SZABÁLYAI

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

- 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.
- 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.
- Az eljáró tanács a jogorvoslattal megtámadható határozatát haladéktalanul postai úton is kézbesíteti a felek részére, a jogorvoslatra nyitva álló határidők a postai kézbesítéstől számíthatók.
- A jelen fejezetben nem szabályozott kérdésekben a Működési Rend általános szabályai megfelelően irányadóak.

13. DÖNTÉSEK NYILVÁNOSSÁGRA HOZATALA

- A PBT kötelezést tartalmazó határozatait és meghozott ajánlásait a Magyar Nemzeti Bank honlapján belül megtalálható saját honlapján a felek nevének megjelölése nélkül (anonim módon), a jogvita tartalmának és az eljárás eredményének leírásával nyilvánosságra hozza, a jóváhagyott egyezségekről összegzést készít.
- Ha a PBT valamely ajánlásának és kötelezésének hatályon kívül helyezését bíróság előtt kérték, az ajánlás és a kötelezés 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 és kötelezés nyilvánosságra hozható.
- 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.

14. ELJÁRÁSI SZÜNET

- 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.
- Az eljárási szünetek pontos idejét, kezdő és záró időpontját a PBT elnöke az eljárási szünet kezdetét megelőzően legalább egy hónappal a PBT honlapján közzéteszi.

15. 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.

E-mailben: ugyfelszolgalat@mnb.hu

Az OVR rendelet szerinti online módon kötött szolgáltatási szerződéssel kapcsolatban az Európai Bizottság által működtetett európai online vitarendezési (OVR) platformon keresztül <https://webgate.ec.europa.eu/odr>

A kérelmek benyújthatók:

- elektronikusan a Központi Azonosítási Ügynök (KAÜ) használatával végrehajtott azonosítás után a www.mnb.hu/bekeltetes oldalon elérhető „PBT Online ügyintézés” alkalmazáson keresztül,
- személyesen (MNB Ügyfélszolgálat, Budapest XII. ker., Krisztina krt. 6. vagy a kormányablakoknál),
- postai úton a 1525 Budapest Pf. 172. címre eljuttatva.

A Testület a pénzügyi szolgáltatókkal az MNB elektronikus ügyintézészt biztosító információs rendszerében (ERA rendszer) elérhető felületen, a „Pénzügyi Békeltető 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 ügyvel kapcsolatban tájékoztatás nyújtása nem történik.

1. számú melléklet a)

	150. ÁLTALÁNOS FOGYASZTÓI KÉRELEM		vonalkód helye
	ÜGYSZÁM:	Benyújtandó 1 példányban a Pénzügyi Békéltető Testülethez	
Erkeztetés helye	E nyomtatványt letöltheti a www.mnb.hu/bekeltetes 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 (www.mnb.hu/fogyasztovedelem). 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 kérelem elektronikusan a Központi Azonosítási Ügynök (KAÜ) használatával végrehajtott azonosítás után a www.mnb.hu/bekeltetes oldalon elérhető „PBT Online ügyintézés” alkalmazáson keresztül nyújtható be.		

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:			
1A.4	Telefonszáma:			
1A.5	Kérelmezői minősége: Kérjük jelölje X-szel, hogy Ön	☐ adós ☐ biztosítási szerződésnél szerződő ☐ egyéb (kérjük szíveskedjen leírni)	☐ készfizető kezes ☐ biztosított	☐ zálogkötelezett ☐ kedvezményezett
		☐ örökös ☐ pénztártag		

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:			
1B.4	Telefonszáma:			
1B.5	Kérelmezői minősége: Kérjük jelölje X-szel, hogy Ön	☐ adós ☐ biztosítási szerződésnél szerződő ☐ egyéb (kérjük szíveskedjen leírni)	☐ készfizető kezes ☐ biztosított	☐ zálogkötelezett ☐ kedvezményezett
		☐ örökös ☐ pénztártag		

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

2. A MEGHATALMAZOTT adatai:

Ha meghatalmazott útján kíván eljárni kérjük, szíveskedjék a MEGHATALMAZÁS nyomtatványt is kitölteni és aláírni, két tanúval aláírattni, 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 választ.

Ugyanabból a ténybeli alapból, ugyanazon jog iránt

4.1	- korábban a Pénzügyi Békéltető Testület előtt eljárást indítottak	☐ nem / ☐ igen
4.2	- korábban közvetítői eljárás indult	☐ nem / ☐ igen
4.3	- polgári peres eljárás van folyamatban	☐ nem / ☐ igen
4.4	- az ügyben már jogerős ítéletet hoztak, vagy jogerős fizetési meghagyás van	☐ nem / ☐ igen
4.5	- korábban méltányossági kérelmet terjesztett elő a kérelmező a Pénzügyi Békéltető Testületnél.	☐ nem / ☐ 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 panasza (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.	☐ igen
5.3	Mikor vette kézhez a pénzügyi intézmény panaszra/méltányossági kérelemre adott elutasító válaszelevelét?	 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:	☐ 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:

--	--	--	--	--	--	--	--

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 mellékek:

7.1.1	A pénzügyi intézményhez Ön által benyújtott panasz/méltányossági kérelem	mellékelem: ☐
7.1.2	A pénzügyi intézmény levele a panasz/méltányossági kérelem elutasításáról	mellékelem: ☐
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: ☐
7.1.4	Kitöltött és aláírt meghatalmazás nyomtatvány eredeti példánya , amennyiben Ön kitöltötte a kérelem 2. pontját	mellékelem: ☐

7.2 A kérelem 6. pontjához kapcsolódó mellékek:

7.2.1	A pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó jogviszonyt alátámasztó irat (pl.: szerződés, biztosítási ajánlat, kötvény)	mellékelem: ☐
7.2.2	Biztosítási szolgáltatási igényvel kapcsolatos iratok (pl.: kárfelvételi jegyzőkönyv, szakvélemény, árajánlat vagy számla)	mellékelem: ☐
7.2.3	A kérelmezett üggyhez kapcsolódó fizetési meghagyásos-, peres-, és végrehajtási eljárással kapcsolatos iratok	mellékelem: ☐
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:

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

Kelt, _____, _____ év _____ hó _____ napján

1A. pont szerinti Kérelmező aláírása*

1B. pont szerinti Kérelmező aláírása*

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

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

Tudomásul veszem továbbá, hogy amennyiben az érintett megítélése szerint az adatkezelés nem felelt meg a jogszabályi követelményeknek kezdeményezheti a Magyar Nemzeti Bank belső adatvédelmi felelőisének 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)

	180. MÉLTÁNYOSSÁGI KÉRELEM 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. <i>Benyújtandó 1 példányban a Pénzügyi Békeltető Testülethez</i>		Vonalkód helye
	ÜGYSZÁM:		
Érkeztetés helye		E nyomtatványt letöltheti a www.mnb.hu/bekeltetes 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 Navigátor Tanácsadó Irodáktól (www.mnb.hu/fogyasztovedelem). A kitöltött nyomtatványt megküldheti postai úton a levelezési címünkre (Pénzügyi Békeltető Testület 1525 Budapest, Postafiók 172.), vagy személyesen is benyújthatja az MNB Ügyfélszolgálatán, továbbá a Kormányablakoknál. Ez esetben a postaköltséget sem kell megfizetnie. A kérelem elektronikusan a Központi Azonosítási Ügynök (KAÜ) használatával végrehajtott azonosítás után a www.mnb.hu/bekeltetes oldalon elérhető „PBT Online ügyintézés” alkalmazáson keresztül nyújtható be.	

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	☐ adós	☐ készfizető kezes	☐ zálogkötelezett	☐ örökös	☐ biztosított	☐ károsult
		☐ 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	☐ adós	☐ készfizető kezes	☐ zálogkötelezett	☐ örökös	☐ biztosított	☐ károsult
		☐ 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 kifizetésére, 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 kifizetésére, illetve az eljárás során visszavonta a kérelmét, vagy a felek közösen kérték az eljárás megszüntetését.	☐ 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.	☐ 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 összecsúszva:**

5.1.1.	A kérelem tárgyát képező szerződés azonosító száma:	
5.1.2.	A kérelem tárgya szövegesen:	
5.1.3.	A kérelem tárgya összecsúszva:	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:		
<i>Az eljárás megindításának feltétele, hogy az állítást alátámasztó iratokat másolatban mellékeli a kérelméhez. A 6.1-6.5. pontok esetén eleendő a nyomtatványon X-szel megjelölni, hogy mellékeli az okiratot, míg a 6.6 pontnál kérjük, szíveskedjen <u>felsorolni</u>, milyen további okiratokat csatol.</i>		
Mellékletek:		
6.1	A pénzügyi intézményhez Ön által benyújtott méltányossági kérelem	mellékelem: ☐
6.2	A pénzügyi intézmény levele a méltányossági kérelem elutasításáról	mellékelem: ☐
6.3	Amennyiben nem kapott választ a pénzügyi intézménytől a panaszára, akkor a panasz benyújtását igazoló irat (pl. feladóvény a postai feladás igazolására)	mellékelem: ☐
6.4	Kitöltött és aláírt meghatalmazás nyomtatvány eredeti példánya (a kérelem 2. pontja esetén)	mellékelem: ☐
6.5	A méltányossági kérelemmel érintett pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó jogviszonyt alátámasztó irat (pl.: szerződés, engedményezési értesítés, fizetési felszólítás)	mellékelem: ☐
6.6	A kérelmet alátámasztó további iratok: <i>(Kérjük, sorolja fel a mellékelt további iratokat.)</i>	

7. ALÁÍRÁS

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 kötelezettsége 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 c)

	200. FOLYAMATBAN LÉVŐ ÜGYBEN BEADVÁNY BENYÚJTÁSA Ezt az űrlapot kizárólag elektronikus úton, a Központi Azonosítási Ügynök (KAÜ) használatával végrehajtott azonosítás után lehet benyújtani. Az űrlap segítségével a Pénzügyi Békeltető 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. 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. <i>Benyújtandó a Pénzügyi Békeltető Testülethez a Központi Azonosítási Ügynök (KAÜ) használatával végrehajtott azonosítást követően a www.mnb.hu/bekeltetes oldalon elérhető „PBT online ügyintézés” alkalmazáson keresztül</i>
---	--

1. AZONOSÍTÁSI adatok:			
1.1.	Kérelmező neve:		
1.2.	Kérelmező születésének időpontja:		
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)	☐ Hiánypótlás ☐ Nyilatkozat válasziratra ☐ Egyéb (kérjük szíveskedjen leírni) ☐ Nyilatkozattétel ☐ Nyilatkozat egyezségi ajánlatra	

2. BEADVÁNY:	
2.1.	Beadvány szövegesen: Kérjük jelölje X-szel, ha a 2.1. pontot a 200-A/1 pótlapon folytatja: ☐ igen
2.2.	Beadvány mellékletei: Kérjük, hogy lehetőség szerint pdf formátumban csatolja.

200-A/1	PÓTLAP A 2.1. PONTHOZ	Születési időpontja:							
	Az 1.1. 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>							

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:	
Születésének időpontja és helye	Születési helye:

ezúton meghatalmazom:

Meghatalmazott neve:	
Lakcíme:	
Születésének időpontja és helye	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:	

között kialakult pénzügyi fogyasztói jogvita rendezése érdekében indult eljárásban.

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

Kelt, év hó napján

..... 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 felelőisének 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 contact form for cross-border financial services complaints

[Other linguistic versions are available here](#)

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.

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



financial dispute resolution network

Az űrlap rendeltetése: Kérjük, akkor töltsd 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 töltsd 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 válaszevélre.

Nyelvválasztás: A [FIN-NET hálózat tagtestületeinek listáján](#) a megfelelő országra kattintva utánanézhetsz annak, milyen nyelveken lehet az ott működő különböző vitarendezési testületekhez panaszt benyújtani. Az űrlapot e nyelvek valamelyikén töltsd 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 megkérlik, hogy töltsd ki a testület saját panaszbejelentő űrlapját, megkönnyítve a számukra, hogy megfelelően mérlegelni tudják az ügyet.

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 (bíróági, választottbíróági stb.) eljárást ugyanebben az ügyben?	

4. számú melléklet**EGYÜTTMŰKÖDŐ PARTNEREK****Kormányablakok**

A 86/2019. (IV. 23.) kormányrendelet alapján bármely kormányablakokon keresztül benyújtható a Pénzügyi Békéltető Testület eljárására irányuló kérelem. A kormányablakok listája és elérhetőségei az alábbi linken található meg:

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

Pénzügyi Navigátor Tanácsadói Irodahálózat

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

5. számú melléklet

AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 524/2013/EU RENDELETE**(2013. május 21.)**

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

AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS AZ EURÓPAI UNIÓ TANÁCSA,

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

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

- (8) Az online vitarendezés egyszerű, hatékony, gyors és költségkímélő megoldást kínál az internetes ügyletekből fakadó vitás ügyek bírósági eljáráson kívüli rendezésére. Egyelőre azonban nem állnak rendelkezésre olyan mechanizmusok, amelyek lehetővé teszik a fogyasztók és kereskedők számára, hogy a vitás ügyeket elektronikus úton rendezzék; ennek következtében kár éri a fogyasztót, akadály keletkezik különösen a határokon átnyúló internetes kereskedelemben, és a kereskedők egyenlőtlen feltételekkel szembesülnek, és így hátrányt szenved az online kereskedelem általános fejlődése.
- (9) Ennek a rendeletnek az Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók által az Unióban letelepedett kereskedőkkel szemben kezdeményezett, a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről szóló, 2013. május 21-i 2013/11/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv (fogyasztói alternatív vitarendezési irányelv) (3) hatálya alá tartozó jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésére kell vonatkoznia.
- (10) Annak biztosítása érdekében, hogy az online vitarendezési platformot az olyan alternatív vitarendezési eljárások céljára is igénybe lehessen venni, amelyek a kereskedők fogyasztókkal szemben kezdeményezett jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezését teszik lehetővé, e rendeletnek a kereskedők fogyasztókkal szemben kezdeményezett jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésére is vonatkoznia kell, amennyiben a 2013/11/EU irányelv 20. cikkének (2) bekezdésével összhangban jegyzékbe vett alternatív vitarendezési fórumok ilyen alternatív vitarendezési eljárást is kínálnak. E rendeletnek az említett jogviták rendezésére való alkalmazása a tagállamok számára nem írhat elő semmilyen kötelezettséget az ilyen eljárások alternatív vitarendezési fórumok általi rendelkezésre bocsátásának biztosítása tekintetében.
- (11) Jóllehet az online vitarendezési platformok különösen a határokon átnyúló internetes ügyleteket bonyolító fogyasztók és kereskedők számára hasznosak, a rendeletnek a belföldi internetes ügyletekre ugyancsak alkalmazandónak kell lennie annak érdekében, hogy az elektronikus kereskedelem terén valóban egyenlő versenyfeltételek jöjhessenek létre.
- (12) E rendelet nem érintheti a polgári és kereskedelmi ügyekben végzett közvetítés egyes szempontjairól szóló, 2008. május 21-i 2008/52/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvet (4).
- (13) A „fogyasztó” meghatározásának azokra a természetes személyekre kell kiterjednie, akik nem kereskedelmi, üzleti, 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 árukat 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 irányelvvel 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 eljárásen 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 eljárásen kívüli rendezéséről. Lehetővé kell tennie a kereskedők és fogyasztók számára, hogy panaszukat 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 közgazgatási 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 eljárásen kívüli online rendezésének.
- (24) Ez a rendelet nem akadályozza az Unióban jelenleg működő online vitarendezési fórumok vagy mechanizmusok egyikének működését sem. Nem akadályozza továbbá, hogy a vitarendezési fórumok vagy mechanizmusok olyan online vitákkal foglalkozzanak, amelyeket közvetlenül nyújtottak be hozzájuk.
- (25) Minden tagállam online vitarendezési kapcsolattartó pontokat jelöl ki, amelyek mindegyikének legalább két online vitarendezési tanácsadóval rendelkeznie. Az online vitarendezési kapcsolattartó pontoknak támogatniuk kell az online vitarendezési platformon keresztül benyújtott viták részes feleit, de nem kötelezhetők a vitával kapcsolatos dokumentumok lefordítására. A tagállamok számára lehetőséget kell biztosítani arra, hogy az online vitarendezési kapcsolattartó pontokkal kapcsolatos felelősségüket átruházhassák az Európai Fogyasztói Központok Hálózatának saját

országukban található központjaira. Célszerű, hogy a tagállamok éljenek ezzel a lehetőséggel annak érdekében, hogy az online vitarendezési kapcsolattartó pontok teljes mértékben kiaknázhassák azokat a tapasztalatokat, amelyek az Európai Fogyasztói Központok Hálózatának saját országukban található központjaiban a fogyasztók és a kereskedők közötti viták rendezésének megkönnyítése tekintetében felhalmozódtak. Indokolt, hogy a Bizottság létrehozza az online vitarendezési kapcsolattartó pontok hálózatát, hogy megkönnyítse e kapcsolattartó pontok munkáját és a közöttük folytatandó együttműködést, valamint, hogy a tagállamokkal együttműködésben megfelelő képzést biztosítson az online vitarendezési kapcsolattartó pontok számára.

- (26) A hatékony jogorvoslathoz és a tisztességes eljáráshoz való jog az Európai Unió Alapjogi Chartájának 47. cikkében megállapított alapvető jogok. Az online vitarendezési eljárások célja nem a bírósági eljárások helyettesítése – és azokat nem is helyettesíthetik –, valamint nem foszthatják meg a fogyasztókat és a kereskedőket azon joguktól, hogy bíróság előtt keressenek jogorvoslatot. Ezért e rendelet semmiképpen sem akadályozhatja a feleket az igazságszolgáltatási rendszer igénybevételéhez való joguk gyakorlásában.
- (27) Az e rendelet hatálya alá tartozó információk kezelésére szigorú titoktartási garanciák alkalmazandók. Az információk kezelését a személyes adatok feldolgozása vonatkozásában az egyének védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról szóló, 1995. október 24-i 95/46/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvben (6), illetve a személyes adatok közösségi intézmények és szervek által történő feldolgozása tekintetében az egyének védelméről, valamint az ilyen adatok szabad áramlásáról szóló, 2000. december 18-i 45/2001/EK európai parlamenti és tanácsi rendeletben (7) meghatározott szabályoknak megfelelően kell végezni. E szabályokat alkalmazni kell a személyes adatoknak a platformban érintett különböző felek által e rendelet alapján végzett feldolgozására, függetlenül attól, hogy egyedül, vagy más ilyen felekkel közösen járnak-e el.
- (28) Az érintetteket a Bizottság által közzétett általános adatvédelmi nyilatkozat útján tájékoztatni kell személyes adataiknak az online vitarendezési platformban való feldolgozásáról – amihez a beleegyezésüket kell kérni – és az e feldolgozással kapcsolatos jogaikról, amely nyilatkozat egyszerű és közérthető nyelven leírja a platform különböző szereplőinek felelőssége alatt végrehajtott feldolgozási eljárásokat, a 45/2001/EK rendelet 11. és 12. cikkének, valamint a 95/46/EK irányelv 10. és 11. cikke szerint elfogadott nemzeti jogszabályoknak megfelelően.
- (29) Ez a rendelet nem sérti a nemzeti jogszabályokban foglalt, az alternatív vitarendezésre vonatkozó bizalmas információkezelési rendelkezéseket.
- (30) Annak érdekében, hogy a fogyasztók széles köre előtt ismert legyen az online vitarendezési platform létezése, az Unióban letelepedett és online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekben érintett kereskedőknek a weboldalukon a platformra vezető elektronikus linket kell elhelyezniük. A kereskedőknek fel kell tüntetniük az e-mail címüket is, amely a fogyasztók számára az első kapcsolatfelvételi lehetőséget jelenti. Az online adásvételi és szolgáltatási szerződések jelentős hányadának megkötése online piacon keresztül történik, akiknek a közreműködése lehetővé teszi vagy megkönnyíti az online ügyletek létrejöttét a fogyasztók és a kereskedők között. Az online piacok olyan online platformok, amelyeken a kereskedők felkínálhatják termékeiket és szolgáltatásaikat a fogyasztóknak. Ezért ezekre az online piacokra szintén vonatkozni kellene azon kötelezettségnek, hogy biztosítsanak az online vitarendezési platformra vezető elektronikus linket. E kötelezettség nem érinti a 2013/11/EU irányelv 13. cikkét azon követelményt illetően, amelynek értelmében a kereskedőknek tájékoztatniuk kell a fogyasztókat egyrészt az adott kereskedőre vonatkozó alternatív vitarendezési eljárásokról, másrészt arról, hogy vállalják-e alternatív vitarendezési eljárások alkalmazását a fogyasztókkal felmerült viták rendezésére. Ez a kötelezettség nem érinti továbbá a fogyasztók jogairól szóló, 2011. október 25-i 2011/83/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv (8) 6. cikke (1) bekezdésének t) pontját és 8. cikkét. A 2011/83/EU irányelv 6. cikke (1) bekezdésének t) pontja a távollévők közötti vagy az üzlethelyiségen kívül történő szerződéskötés esetén előírja, hogy a kereskedőnek – még mielőtt a szerződés a fogyasztóra nézve kötelezővé válna – tájékoztatnia kell a fogyasztót azon, bírósági eljáráson kívüli panasztételi és jogorvoslati mechanizmusok igénybevételének lehetőségéről, amelyek kötelezőek a kereskedőre nézve, valamint az ezek igénybevételének módjáról. A tagállamoknak – szintén a fogyasztói tudatosság növelése érdekében – ösztönözniük kell a fogyasztói szervezeteket és gazdasági társaságokat arra, hogy adják meg az online vitarendezési platform honlapjára mutató elektronikus linket.

- (31) Az alternatív vitarendezési fórumok vonatkozó alkalmazási körének meghatározására szolgáló kritériumok figyelembevétele érdekében a Bizottságnak felhatalmazást kell kapnia arra, hogy az EUMSZ 290. cikkének megfelelően jogi aktusokat fogadjon el azon információtípusokra vonatkozóan, amelyeket a panaszosnak az online vitarendezési platformon elérhető elektronikus úrlapon meg kell adnia. Különösen fontos, hogy a Bizottság az előkészítő munka során megfelelő konzultációkat folytasson, többek között szakértői szinten is. A felhatalmazáson alapuló jogi aktusok előkészítésekor és megszövegezésekor a Bizottságnak gondoskodnia kell a vonatkozó dokumentumoknak az Európai Parlament és a Tanács részére történő egyidejű, időben történő és megfelelő továbbításáról.
- (32) E rendelet végrehajtása egységes feltételeinek biztosítása érdekében a Bizottságra végrehajtási hatásköröket kell ruházni az online vitarendezési platform működésére, a panaszok benyújtásának módjára és az online vitarendezési platformok kapcsolattartóinak hálózatán belüli együttműködésre vonatkozóan. Ezeket a hatásköröket a Bizottság végrehajtási hatásköreinek gyakorlására vonatkozó tagállami ellenőrzési mechanizmusok szabályainak és általános elveinek megállapításáról szóló, 2011. február 16-i 182/2011/EU európai parlamenti és tanácsi rendeletnek (9) megfelelően kell gyakorolni. A panaszbejelentésre szolgáló elektronikus úrlappal kapcsolatos végrehajtási jogi aktusok elfogadása során a tanácsadó bizottsági eljárást kell alkalmazni, tekintettel annak tisztán technikai jellegére. Az online vitarendezési platformok kapcsolattartóinak hálózatán belüli együttműködés módjára vonatkozó szabályok elfogadására a vizsgálóbizottsági eljárást kell alkalmazni.
- (33) E rendelet tekintetében a Bizottságnak adott esetben konzultálnia kell az európai adatvédelmi biztossal.
- (34) Mivel a rendelet célját, nevezetesen azt, hogy az online vitás ügyek rendezésére közös szabályok által szabályozott európai online vitarendezési platformot hozzanak létre, a tagállamok nem tudják kielégítően megvalósítani, és ezért az intézkedés léptéke és hatása miatt az uniós szinten jobban megvalósítható, az Unió intézkedéseket hozhat az Európai Unióról szóló szerződés 5. cikkében foglalt szubszidiaritás elvének megfelelően. Az említett cikkben foglalt arányosság elvének megfelelően ez a rendelet nem lépi túl a cél eléréséhez szükséges mértéket.
- (35) Ez a rendelet tiszteletben tartja az alapvető jogokat és betartja az Európai Unió Alapjogi Chartájában, különösen annak 7., 8., 38. és 47. cikkében elismert elveket.
- (36) Az európai adatvédelmi biztossal egyeztetésre került sor a 45/2001/EK rendelet 28. cikkének (2) bekezdésével összhangban, és az európai adatvédelmi biztos 2012. január 12-én kinyilvánította véleményét

(10) ELFOGADTA EZT A RENDELETET:

I. FEJEZET

ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1. cikk

Tárgy

E rendelet célja, hogy hozzájáruljon a belső piac és különösen annak digitális dimenziója megfelelő működéséhez a magas szintű fogyasztóvédelem megvalósítása révén azáltal, hogy létrehoz egy európai online platformot, amely elősegíti a fogyasztók és kereskedők közötti jogviták független, pártatlan, átlátható, eredményes, gyors és méltányos, bírósági eljárásen 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 közzétevésekor tájékoztatniuk kell a Bizottságot, hogy mely alternatív vitarendezési fórumok foglalkoznak az ilyen jogvitákkal.
- (4) E rendeletnek az e cikk (1) bekezdésében említettek szerinti, olyan jogvitákra való alkalmazása, amelyet valamely kereskedő indít egy fogyasztóval szemben, nem kötelezi a tagállamokat annak biztosítására, hogy az alternatív vitarendezési fórumok az ilyen jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésére irányuló eljárásokat biztosítsanak.

3. cikk

Kapcsolat más uniós jogi aktusokkal

Ez a rendelet nem sérti a 2008/52/EK irányelvet.

4. cikk

Fogalommeghatározások

(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 eljáráson kívüli rendezésére szolgáló eljárás;
- i) „alternatív vitarendezési fórum” (a továbbiakban: alternatív vitarendezési fórum): a 2013/11/EU irányelv 4. cikke (1) bekezdésének h) pontjában meghatározott alternatív vitarendezési fórum;
- j) „panaszos fél”: az a fogyasztó vagy kereskedő, aki panaszt nyújtott be az online vitarendezési platformon keresztül;

- k) „ellenérdekű fél”: az a fogyasztó vagy kereskedő, aki ellen panaszt nyújtottak be az online vitarendezési platformon keresztül;
- l) „hatáskörrel rendelkező hatóság”: a 2013/11/EU irányelv 4. cikke (1) bekezdésének i) pontjában meghatározott hatóság;
- m) „személyes adat”: azonosított vagy azonosítható természetes személyre („adatalany”) vonatkozó bármely információ; az azonosítható személy olyan személy, aki közvetlen vagy közvetett módon azonosítható, mindenekelőtt egy azonosító számmal vagy a személy fizikai, fiziológiai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy társadalmi identitására vonatkozó egy vagy több tényezőre történő utalás révén.

(2) A kereskedő letelepedési helyét a 2013/11/EU irányelv 4. cikke (2), illetve (3) bekezdésének megfelelően kell meghatározni.

II. FEJEZET

ONLINE VITARENDEZÉSI PLATFORM

5. cikk

Az online vitarendezési platform létrehozása

- (1) A Bizottság létrehoz egy online vitarendezési platformot, és felel annak működtetéséért – az e rendelet alkalmazásához szükséges minden fordítási feladatot is beleértve –, fenntartásáért, finanszírozásáért és az adatbiztonságért. Az online vitarendezési platformnak felhasználóbarátnak kell lennie. Az online vitarendezési platform létrehozása, működtetése és fenntartása során biztosítani kell a felhasználók adatainak védelmét már a tervezés szakaszától kezdve („beépített adatvédelem”), valamint biztosítani kell azt, hogy az online vitarendezési platform lehetőség szerint mindenki számára hozzáférhető és felhasználható legyen, beleértve a kiszolgáltatott helyzetben lévő személyeket is („a mindenki számára történő tervezés”).
- (2) Az online vitarendezési platform egyablakos ügyintézési pontként működik azon fogyasztók és kereskedők számára, akik az e rendelet hatálya alá tartozó jogvitáikat bírósági eljáráson kívül kívánják rendezni. Az online vitarendezési platform egy interaktív weboldal, amely elektronikus úton és díjmentesen elérhető az Unió intézményeinek valamennyi hivatalos nyelvén.
- (3) A Bizottság az online vitarendezési platformot adott esetben hozzáférhetővé teszi azokon a honlapjain, amelyeken tájékoztatást nyújtanak az uniós polgároknak és vállalkozásoknak, mindenekelőtt a 2004/387/EK határozatnak megfelelően létrehozott „Európa Önökért” portálon.
- (4) Az online vitarendezési platform a következő feladatokat látja el:
 - a) elérhetővé teszi a panaszok bejelentésére szolgáló elektronikus űrlapot, amelyet a panaszos fél tölt ki a 8. cikknek megfelelően;
 - b) tájékoztatja az ellenérdekű felet a panaszról;
 - c) meghatározza, hogy melyik a hatáskörrel rendelkező alternatív vitarendezési fórum, illetve melyek a hatáskörrel rendelkező alternatív vitarendezési fórumok, és eljuttatja a panaszt ahhoz az alternatív vitarendezési fórumhoz, amelynek igénybevételéről a felek a 9. cikkel összhangban megállapodtak;
 - 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 kifejezhessék;

h) nyilvánosan hozzáférhetővé teszi az alábbiakat:

- i.) általános tájékoztatás az alternatív vitarendezési eljárásokról, mint a bírósági eljáráson kívüli vitarendezés egyik módjáról;
- ii.) tájékoztatás a 2013/11/EU irányelv 20. cikke (2) bekezdésének megfelelően jegyzékbe vett alternatív vitarendezési fórumokról, amelyek az e rendelet hatálya alá tartozó jogviták kezelésére hatáskörrel rendelkeznek;
- iii.) online útmutató a panaszoknak az online vitarendezési platformon keresztül benyújtására vonatkozóan;
- iv.) tájékoztatás azokról az online vitarendezési kapcsolattartó pontokról – beleértve ezek elérhetőségét is –, amelyeket a tagállamok az e rendelet 7. cikkének (1) bekezdésével összhangban kijelöltek;
- v.) statisztikai adatok azoknak a vitáknak a kimeneteléről, amelyeket az online vitarendezési platformon keresztül továbbítottak az alternatív vitarendezési fórumokhoz.

(5) A Bizottság gondoskodik arról, hogy a (4) bekezdés h) pontjában szereplő információk pontosak és naprakészek legyenek, és azokat világos, érthető és könnyen elérhető módon tegyék közzé.

(6) Azokat a 2013/11/EU irányelv 20. cikke (2) bekezdésének megfelelően jegyzékbe vett alternatív vitarendezési fórumokat, amelyek az e rendelet hatálya alá tartozó jogviták kezelésére hatáskörrel rendelkeznek, az online vitarendezési platformon elektronikusan jegyzékbe kell venni.

(7) A Bizottság végrehajtási jogi aktusok útján intézkedéseket fogad el az e cikk (4) bekezdésében meghatározott feladatok ellátásának módjáról. Az említett végrehajtási jogi aktusokat az e rendelet 16. cikkének (3) bekezdésében említett vizsgálóbizottsági eljárásnak megfelelően kell elfogadni.

6. cikk

Az online vitarendezési platform tesztelése

(1) A Bizottság legkésőbb 2015. január 9-ig teszteli az online vitarendezési platform technikai funkcióit és felhasználóbarát jellegét, valamint a panaszok bejelentésére szolgáló űrlapot, többek között a fordítás szempontjából. A tesztelést az online vitarendezésben jártas tagállami szakértőkkel, valamint a fogyasztók és a kereskedők képviselőivel kell elvégezni és értékelni. A Bizottság jelentést nyújt be az Európai Parlamentnek és a Tanácsnak a tesztelés eredményéről, és meghozza az esetleges problémák kezelésére szolgáló intézkedéseket az online vitarendezési platform hatékony működésének biztosítása érdekében.

(2) A Bizottság az e cikk (1) bekezdésében említett jelentésben ismerteti azokat a technikai és szervezési intézkedéseket is, amelyeket annak érdekében kíván meghozni, hogy az online vitarendezési platform megfeleljen a 45/2001/EK rendeletben meghatározott adatvédelmi követelményeknek.

7. cikk

Az online vitarendezést segítő kapcsolattartó pontok hálózata

(1) Minden egyes tagállam kijelöl egy online vitarendezési kapcsolattartó pontot, amelynek nevét és elérhetőségét közli a Bizottsággal. A tagállamok az online vitarendezési kapcsolattartó pontok felelősségét átruházzhatják az Európai Fogyasztói Központok Hálózatának saját országukban található központjaira, fogyasztói szervezetekre vagy bármely más szervezetre. Valamennyi online vitarendezési kapcsolattartó pontban legalább két, online vitarendezést segítő tanácsadó működik.

(2) Az online vitarendezési kapcsolattartó pontok támogatást nyújtanak az online vitarendezési platformon keresztül benyújtott panaszokkal kapcsolatos viták rendezéséhez, a következő feladatok ellátása révén:

- a) kérésre elősegítik a felek és a hatáskörrel rendelkező alternatív vitarendezési fórum közötti kommunikációt, ami mindenekelőtt a következőket foglalhatja magában:
 - i.) a panasz és adott esetben a vonatkozó dokumentumok benyújtásához nyújtott segítség;

- ii.) az érintett felek és az alternatív vitarendezési fórumok általános jellegű tájékoztatása az adásvételi és szolgáltatási szerződésekkel kapcsolatos azon fogyasztói jogokról, amelyek a vitarendezést segítő tanácsadókkal rendelkező online vitarendezési kapcsolattartó pontnak otthont adó tagállamban érvényesíthetők;
 - iii.) tájékoztatás az online vitarendezési platform működéséről;
 - iv.) magyarázat nyújtása a feleknek a kijelölt alternatív vitarendezési fórumok által alkalmazott eljárási szabályokkal kapcsolatban;
 - v.) tájékoztatás a panaszos fél számára a jogorvoslat egyéb eszközeiről, amennyiben az adott vitát az online vitarendezési platformon keresztül nem lehet rendezni;
 - b) a feladataik ellátása során szerzett gyakorlati tapasztalataik alapján tevékenységükről két évente jelentést készítenek a Bizottságnak és a tagállamoknak;
- (3) Az online vitarendezési kapcsolattartó pontok nem kötelesek a (2) bekezdésben felsorolt feladatok ellátására azoknak a vitáknak az esetében, amelyekben a felek ugyanabban a tagállamban rendelkeznek szokásos tartózkodási hellyel.
- (4) A (3) bekezdés ellenére a tagállamok dönthetnek úgy, hogy a nemzeti körülményekre tekintettel az online kapcsolattartó pontnak el kell végeznie a (2) bekezdésben felsorolt feladatok közül egyet vagy többet azon jogviták esetében is, amelyekben a felek ugyanabban a tagállamban rendelkeznek szokásos tartózkodási hellyel.
- (5) A Bizottság létrehozza az online kapcsolattartó pontok hálózatát, amely lehetővé teszi a kapcsolattartó pontok együttműködését, és hozzájárul a (2) bekezdésben felsorolt feladatok eredményességéhez.
- (6) A Bizottság évente legalább két alkalommal találkozára 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 figyelembevétele érdekében, amelyek alapján a 2013/11/EU rendelet 20. cikkének (2) bekezdésével összhangban jegyzékbe vett és az e rendelet hatálya alá tartozó jogvitákkal foglalkozó alternatív vitarendezési fórumok meghatározzák saját illetékességi területüket, a Bizottság felhatalmazást kap arra, hogy az e rendelet 17. cikkével összhangban felhatalmazáson alapuló jogi aktusokat fogadjon el az e rendelet mellékletében felsorolt információk kiigazítására vonatkozóan.
- (4) A Bizottság a panaszok bejelentésére szolgáló elektronikus űrlap kitöltésének módjára vonatkozó szabályokat végrehajtási jogi aktusok útján határozza meg. Az említett végrehajtási jogi aktusokat az e rendelet 16. cikkének (2) bekezdésében említett tanácsadó bizottsági eljárás keretében kell elfogadni.
- (5) A panaszok bejelentésére szolgáló elektronikus űrlapon és annak mellékletein megadott adatok közül kizárólag az adatgyűjtés célja szempontjából helyes, lényeges és nem túlzott mértékű adatok kerülnek feldolgozásra.

9. cikk

A panaszok feldolgozása és továbbítása

- (1) Az online vitarendezési platformhoz benyújtott panaszok a panaszok benyújtására szolgáló elektronikus űrlap valamennyi szükséges rovatának hiánytalan kitöltése esetén kerülnek feldolgozásra.
- (2) Ha a panaszok benyújtására szolgáló űrlapot nem töltötték teljesen ki, a panaszos felet értesíteni kell arról, hogy a panaszt nem lehet tovább feldolgozni mindaddig, amíg a hiányzó információkat meg nem adja.
- (3) A panaszok benyújtására szolgáló, hiánytalanul kitöltött űrlap beérkezését követően az online vitarendezési platform könnyen érthető módon, késedelem nélkül továbbítja az ellenérdekű fél számára az e fél által választott, az Unió intézményeinek egyik hivatalos nyelvén a panaszt a következő adatokkal együtt:
 - a) tájékoztatás arról, hogy a feleknek meg kell egyezniük egy alternatív vitarendezési fórumról, amelyhez a panaszt továbbítani kell, és ha a feleknek nem sikerül megállapodásra jutni vagy ha egyetlen hatáskörrel rendelkező alternatív vitarendezési fórumot sem sikerül azonosítani, a panasz nem kerül további feldolgozásra;
 - b) tájékoztatás a panasz kezelésére hatáskörrel rendelkező alternatív vitarendezési fórumról vagy fórumokról, ha a panasz benyújtására szolgáló elektronikus űrlap megemlíti valamelyiket, vagy ha az online vitarendezési platform az űrlapon szolgáltatott információk alapján azonosított illet;
 - c) abban az esetben, ha az ellenérdekű fél egy kereskedő, annak a felkérése arra, hogy 10 naptári napon belül nyilatkozzon az alábbiakról:

a kereskedő a fogyasztókkal felmerülő jogviták rendezése céljából egy adott alternatív vitarendezési fórum igénybevételével kapcsolatos kötelezettséget vállal-e, vagy ilyen kötelezettség hatálya alá esik-e, valamint attól az esettől eltekintve, ha a kereskedő egy adott alternatív vitarendezési fórum igénybevételével kapcsolatos kötelezettség hatálya alá esik, hajlandó-e a b) pontban említett valamely alternatív vitarendezési fórumot vagy fórumokat igénybe venni;
 - d) abban az esetben, ha az ellenérdekű fél egy fogyasztó, és a kereskedő köteles egy adott alternatív vitarendezési fórumot igénybe venni, a fogyasztó felkérése arra, hogy 10 naptári napon belül egyezzen bele ennek az alternatív vitarendezési fórumnak az igénybevételébe, vagy ha a kereskedő nem köteles egy adott alternatív vitarendezési fórumot igénybe venni, a fogyasztó felkérése arra, hogy a b) pontban említettekből válasszon egy vagy több alternatív vitarendezési fórumot;
 - e) az ellenérdekű fél letelepedési vagy tartózkodási helye szerinti tagállamban működő online vitarendezési kapcsolattartó pont nevének, elérhetőségének és a 7. cikk (2) bekezdésének a) pontjában említett feladatainak rövid leírása.
- (4) A (3) bekezdés c) vagy d) pontjában említett, az ellenérdekű féltől származó információk kézhezvételét követően az online vitarendezési platform könnyen érthető módon, a panaszos fél által választott, az Unió intézményeinek egyik hivatalos nyelvén haladéktalanul közli ezzel a féllel az alábbi információkat:
 - a) a (3) bekezdés a) pontjában említett információkat;
 - b) ha a panaszos fél egy fogyasztó, a kereskedő által a (3) bekezdés c) pontjának megfelelően megjelölt alternatív vitarendezési fórumra vagy fórumokra vonatkozó 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:
 - a) az alternatív vitarendezési fórum neve, elérhetősége és webhelyének címe;
 - b) adott esetben az alternatív vitarendezési eljárás díjtételei;
 - c) az alternatív vitarendezési eljárás lefolytatásához használható nyelv vagy nyelvek;
 - d) az alternatív vitarendezési eljárás átlagos időtartama;

- e) az alternatív vitarendezési eljárás eredményének kötelező vagy nem kötelező jellege;
- f) azok az indokok, amelyek alapján az alternatív vitarendezési fórum egy adott jogvita rendezését elutasíthatja a 2013/11/EU irányelv 5. cikkének (4) bekezdésével összhangban.

- (6) Az online vitarendezési platform automatikusan és haladéktalanul továbbítja a panaszt ahhoz az alternatív vitarendezési fórumhoz, amelynek igénybevételéről a felek a (3) és (4) bekezdéssel összhangban megállapodtak.
- (7) Az az alternatív vitarendezési fórum, amelyhez a panaszt továbbították, haladéktalanul tájékoztatja a feleket arról, hogy a 2013/11/EU irányelv 5. cikke (4) bekezdésével összhangban hozzájárul vagy elutasítja, hogy a jogvitával foglalkozzon. Az az alternatív vitarendezési fórum, amely beleegyezett, hogy a jogvitával foglalkozzon, tájékoztatja a feleket az eljárási szabályzatáról is, valamint adott esetben az adott vitarendezési eljárás költségeiről.
- (8) Ha a panasz benyújtására szolgáló űrlap benyújtását követő 30 napon belül a felek nem tudnak megegyezni egy alternatív vitarendezési fórumban, vagy ha az alternatív vitarendezési fórum elutasítja, hogy a jogvitával foglalkozzon, a panasz további feldolgozására nem kerül sor. A panaszos felet tájékoztatni kell arról, hogy egyéb jogorvoslati eszközökkel kapcsolatos általános felvilágosításért online vitarendezési tanácsadóhoz fordulhat.

10. cikk

Vitarendezés

Az alternatív vitarendezési fórum, amely beleegyezett, hogy foglalkozik egy vitával az e rendelet 9. cikkének megfelelően:

- a) a vitarendezési eljárást a 2013/11/EU irányelv 8. cikkének e) pontjában említett határidőn belül lezárja;
- b) nem követeli meg a felek vagy képviselőik fizikai jelenlétét, kivéve ha eljárási szabályai előírják ennek lehetőségét, és a felek beleegyeznek;
- c) haladéktalanul továbbítja az online vitarendezési platform felé a következő információkat:
 - i.) a panasszal kapcsolatos ügyirat beérkezésének időpontja;
 - ii.) a jogvita tárgya;
 - iii.) a vitarendezési eljárás lezárásának dátuma;
 - iv.) az iii. alpontban említett eljárás eredménye;
- d) nem kötelezhető arra, hogy az online vitarendezési platformon keresztül alternatív vitarendezési eljárást folytasson.

11. cikk

Adatbázis

A Bizottság meghozza a szükséges intézkedéseket egy olyan elektronikus adatbázis létrehozása és fenntartása érdekében, amelyben az 5. cikk (4) bekezdése és a 10. cikk c) pontja szerint feldolgozott adatokat tárolja, megfelelően figyelembe véve a 13. cikk (2) bekezdését.

12. cikk

A személyes adatok feldolgozása

- (1) A vitás ügyekkel kapcsolatos, a 11. cikkben említett adatbázisban tárolt információkhoz, így a személyes adatokhoz kizárólag az az alternatív vitarendezési fórum férhet hozzá a 10. cikkben említett célokból, amelynek az adott vitás ügyet a 9. cikknek megfelelően továbbították. Ugyanezen információkhoz – kizárólag a 7. cikk (2) és (4) bekezdésében említett célokból – az online vitarendezési kapcsolattartó pontok is hozzáférhetnek, ha erre szükség van.
- (2) A Bizottság az online vitarendezési platform használatának és működésének ellenőrzése, valamint a 21. cikkben említett jelentések elkészítése céljából hozzáféréssel rendelkezik a 10. cikk szerint feldolgozott információkhoz. A Bizottság az online vitarendezési platformot igénybe vevők személyes adatait kizárólag az online vitarendezési platform működéséhez és fenntartásához szükséges mértékben dolgozza fel, többek között abból a célból, hogy nyomon kövesse az

online vitarendezési platformnak az alternatív vitarendezési fórumok és az online vitarendezési kapcsolattartó pontok általi használatát.

- (3) A vitás ügyekkel kapcsolatos személyes adatokat az e cikk (1) bekezdésében említett adatbázisban kizárólag annyi ideig lehet tárolni, ameddig ez az adatgyűjtés céljának eléréséhez vagy ahhoz szükséges, hogy biztosítani lehessen, hogy az érintettek gyakorolhassák vonatkozó jogait, és hozzáférhessenek a személyes adataikhoz; az adatokat legkésőbb hat hónappal a 10. cikk c) pontjának iii. alpontjával összhangban az online vitarendezési platform felé továbbított vitás ügy lezárásának időpontját követően automatikusan törölni kell. Az adatmegőrzési időszak az adott jogvitával foglalkozó alternatív vitarendezési fórum vagy az online vitarendezési kapcsolattartó pont által a nemzeti adatfájlokban tárolt személyes adatokra is érvényes, kivéve, ha az alternatív vitarendezési fórum által alkalmazott eljárási szabályok vagy a nemzeti jogszabályok egyedi rendelkezései hosszabb megőrzési időszaktól irányoznak elő.
- (4) Az e rendelet hatálya alá tartozó adatkezelési tevékenységei tekintetében valamennyi online vitarendezési tanácsadó a 95/46/EK irányelv 2. cikkének d) pontja értelmében adatkezelőnek minősül, és biztosítani kell azt, hogy ezek a tevékenységek összhangban legyenek azokkal a nemzeti jogszabályokkal, amelyeket a 95/46/EK irányelvnek megfelelően az online vitarendezési tanácsadóval rendelkező online vitarendezési kapcsolattartó pontnak otthont adó tagállamban fogadtak el.
- (5) Az e rendelet hatálya alá tartozó adatkezelési tevékenységei tekintetében valamennyi alternatív vitarendezési fórum a 95/46/EK irányelv 2. cikkének d) pontja értelmében adatkezelőnek minősül, és biztosítani kell azt, hogy ezek a tevékenységek összhangban legyenek azokkal a nemzeti jogszabályokkal, amelyeket a 95/46/EK irányelvnek megfelelően az alternatív vitarendezési fórum letelepedési helye szerinti tagállamban fogadtak el.
- (6) Az e rendelet szerinti kötelezettségeit és a személyes adatoknak az e kötelezettségek keretében való feldolgozását illetően a Bizottság a 45/2001/EK rendelet 2. cikkének d) pontja szerinti adatkezelőnek minősül.

13. cikk

Az adatok titkossága és biztonsága

- (1) Az online vitarendezési kapcsolattartó pontokra az érintett tagállam jogszabályaiban a szakmai titoktartás vagy az azzal egyenértékű más titoktartási kötelezettségek tekintetében előírt szabályok vonatkoznak.
- (2) A Bizottság a 45/2001/EK rendelet 22. cikkével összhangban meghozza a megfelelő műszaki és szervezeti intézkedéseket az e rendelet keretében feldolgozott információk biztonságának biztosítására, beleértve az adatokhoz való hozzáférés megfelelő ellenőrzését, egy biztonsági tervet és a biztonságot érintő események kezelését.

14. cikk

A fogyasztók tájékoztatása

- (1) Az Unióban letelepedett, online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekben érintett kereskedőknek, valamint az Unióban letelepedett olyan online piacoknak meg kell jeleníteniük a honlapjukon az online vitarendezési platformra mutató elektronikus linket. Ennek a linknek a fogyasztók számára könnyen elérhetőnek kell lennie. Az online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekben érintett, az Unióban letelepedett kereskedőknek meg kell adniuk az e-mail címüket is.
- (2) Az Unióban letelepedett, online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekben érintett azon kereskedőknek, akik kötelesek egy vagy több alternatív vitarendezési fórumot igénybe venni a fogyasztókkal fennálló vitáik rendezéséhez, vagy erre kötelezettséget vállalnak, tájékoztatniuk kell a fogyasztókat az online vitarendezési platform létezéséről, valamint arról a lehetőségről, hogy az online vitarendezési platform felhasználható a vitáik rendezéséhez. Emellett az online vitarendezési platformra mutató elektronikus linket kell megjeleníteniük honlapjukon, illetve, ha az ajánlatot e-mailben teszik, akkor az adott e-mailben. Ezt az információt fel kell tüntetni adott esetben az online adásvételi vagy szolgáltatási szerződés általános feltételei között is.

- (3) Az e cikk (1) és (2) bekezdése nem sérti a 2013/11/EU irányelv 13. cikkét, valamint a bírósági eljárásen 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 álláspontja (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**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 nyilvántartásban 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.

7. 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 üggyel kapcsolatos valamennyi adat,
 - d) a kérelmező által előterjesztett bizonyítékokban foglalt adatok, információk,
 - e) az elutasított panasz kapcsán tudomására jutott információk, adatok,
 - f) a pénzügyi szolgáltató által szolgáltatott adatok, információk,
 - g) képviselőként a felek meghatalmazása alapján eljáró személyek adatai,
 - h) azon okiratokban foglalt egyéb, harmadik személyre vonatkozó adatok, információk, amelyek tartalmára a kérelmező és/vagy a pénzügyi szolgáltató bizonyítékként hivatkozik.
3. A Testület biztosítja, hogy az érintett a jogszabályi keretek között kezelt adatai kezeléséről rendelkezzen, így az érintett személy tájékoztatást kérhet a személyes adatainak kezeléséről, kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve – a jogszabályban elrendelt, azaz kötelező adatkezelések kivételével – azok törlését, valamint – ha arra törvény felhatalmazza – tiltakozhat személyes adatainak kezelése ellen. A tájékoztatás ingyenes.
4. A Testület a hatályos magyar jogszabályokban és az Európai Unió kötelező jogi aktsaiban szabályozott feladatai 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 helyezéséig 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) Bíróági 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 felelősnél 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 adatvagyron kezeléséért, a statisztikai és nyilvántartási célú adatállományért, valamint az e szabályzatban és az adatkezelésre vonatkozó jogszabályi rendelkezések betartásáért a Testület elnöke felelős.

4. SZÁMÚ MELLÉKLET

SZAKMAI CIKKEK A TAGOK TOLLÁBÓL

DR. JAKAB ÁGNES*: Segítség a fogyasztási hitelek útvesztőjében

Kétféle ember van: aki már vett fel kölcsönt és aki majd fog. Természetesen valójában nem ennyire egyszerű a helyzet. Néhányan következetesen kerülnek ezt a megoldást, viszont kétségtelen, hogy bizonyos váratlan, előre nem tervezett élethelyzetben nagy segítséget jelenthet egy jól megválasztott hitel. De hitelre lehet szükség akkor is, ha előbb jutnánk egy árucikkhez, szolgáltatáshoz, mint ahogy összpórolnánk rá a pénzt. Mindkét esetben fontos a hitelfelvétel előtti tájékozódás. Ebben segíthet az alábbi néhány hasznos információ.

Sokunk számára ismert az áruhitel, vagy áruvásárlási kölcsön, amely a mindennapi életben használt felszerelési tárgyak, tartós fogyasztási cikkek (ide nem értve a gépjárművet) megvásárlásához és szolgáltatások igénybevételéhez választható kölcsöntípus. Az áruhitel folyósítása jellemzően közvetlenül a termék értékesítőjénél, illetve a szolgáltatás nyújtójának történik. A kölcsön igénylése egyszerű, a kereskedőnél, a vásárlás helyén történhet, nem igényel előzetes bankfióki eljárást az ügyfél részéről. Napjainkban már lehetőség nyílik az áruvásárlási kölcsön online igénylésére is. Sőt, akár önerő nélkül is elérhető.

A szerződésben a fix kamatot és törlesztőrészt rögzítik, így a futamidő teljes hosszában tervezhető havi kiadást jelent az adós számára. Jellemzően a kölcsön összege, így a törlesztőrészlet összege is viszonylag alacsony, a futamidő rövidebb, a törlesztés nem okoz jelentős anyagi megterhelést, mint például a lakásvásárlásra felvett jelzáloghitelnél. Megkönnyítheti a szerződés szerinti pontos törlesztést, így elősegítheti a nem várt többletköltségek felmerülését, ha állandó átutalási megbízást vagy csoportos beszedési megbízást adunk számlavezető bankunknak a részletek teljesítésére.

Hasonló tulajdonságokkal rendelkezik a személyi kölcsön. Erre a kölcsön típusra is jellemző a fix kamatozás, így a kiszámíthatóság, amely nagy biztonságot nyújthat a fogyasztó számára. Ugyanakkor e kölcsön nem célhoz kötött, ún. szabadfelhasználású kölcsön (kivéve a hitelkiváltásra igényelt személyi kölcsönt), ennél fogva szélesebb körben használható fel, mint az áruhitel. Esetenként fedezet nélkül is igénybe vehető és gyakorta online igényelhető.

A Magyar Nemzeti Bank (MNB) által meghatározott feletételeknek megfelelő ún. Minősített Fogyasztóbarát Személyi Hitel is egy személyi kölcsön. A termékek közötti választást hitelkalkulátor segíti az [MNB honlapján](#).

Mind az áruvásárlási kölcsönökhöz, mind a személyi kölcsönökhöz köthető hitelfedezeti biztosítás, amely az előre nem látható, váratlan és hátrányos események (pl. munkanélküliség, betegség) bekövetkezése kapcsán jelenthet anyagi biztonságot a fogyasztó számára.

Egy másik típusú fogyasztási hitel a folyószámlahitel, amely fizetési számlához kapcsolódó hitelkeret-szerződés alapján állhat az ügyfél rendelkezésére. A termék igénylésének feltétele, hogy az igénylő rendelkezzen bankszámlával, a hitelező ugyanis a fogyasztó fizetési számlájának egyenlegét meghaladó összeget bocsát a számlatulajdonos rendelkezésére. Ez minden olyan fizetési művelet fedezeteként használható, amely a bankszámla egyenlege terhére elvégezhető.

Az igényt a számlavezető bank bírálja el előzetesen. A hitelkeret-szerződés megkötését követően a rendelkezésre álló keretösszeg bármely külön intézkedés nélkül felhasználható a szokásos módokon, akár a számlához tartozó betéti (debit) kártyával, vagy netbankon keresztül is. A hitel rulírozó jellegű, azaz – visszafizetés után – a keret erejéig akár újra igénybe vehető.

A bankszámla pozitív egyenlege esetén a folyószámlahitel csupán „biztonsági tartalék”, az egyenleg kimerülése esetén túlköltéssel „élesíthető”. Előnye az is, hogy kamatot csak azokra a napokra számítják fel, amelyeken valóban felhasználtuk, nem tartozik hozzá törlesztőrészlet, a visszafizetésre nincs meghatározott futamidő, a számlán jóváírt bármely összeg a tartozás összegét csökkenti, így a konstrukció a költségek mérséklésére, minimalizálására is alkalmas lehet. Szintén a költségek csökkentése érhető el azzal, ha a vásárlások során előnyben részesítjük a kártya, mint készpénz-helyettesítő

fizetőeszköz használatát a készpénzzel történő fizetés helyett. A bankkártya használatához kapcsolódóan megfontolandó mind készpénzfelvételi limit, mind vásárlási limit beállítása, amely pénzünk védelmét szolgáló biztonsági intézkedés.

Mindezekből lényegesen különböző tulajdonságokkal rendelkezik a hitelkártya (credit kártya). A hitelkártya a folyószámlahitelhez hasonlóan szintén előre meghatározott hitelösszeg felhasználására nyújt lehetőséget a kártya birtokosának, azonban ez nem fizetési számlához kapcsolódik, számla nyitására nincs is feltétlenül szükség, ugyanis az egyenleg nyilvántartására szolgáló önálló hitelszámla áll mögötte. Szintén nincs törlesztőrészlet és meghatározott futamidő. A hitelszerződésben havonta megfizetendő minimum összeget határoznak meg, azonban ez nem a szokásos törlesztőrészlet. Az adós azzal, hogy csak a havi minimumként meghatározott összeget teljesíti határidőre a bank felé szerződészerűen jár el, azonban a tartozását nem, vagy csak aránytalanul hosszú idő alatt fizeti ki és bizonyosan tetemes összegű hiteldíj terhelésére számíthat.

Az ismertetett termékek közül a hitelkártya a legnagyobb odafigyelést és fogyasztói tudatosságot igénylő konstrukció, amely ugyan számos előnnyel rendelkezik, de csak megfelelő odafigyeléssel éri meg használni. Vonzóvá teheti a hitelkártyát, hogy kamatmentes időszak kapcsolódik a kártyával végrehajtott vásárlások útján igénybe vett összeghez, sőt, fix összegig, még vásárlásai összegének bizonyos százalékát is visszakaphatja, valamint partnerkedvezményekre is jogosult lehet a kártya birtokosa. A hitelkártyát azok az ügyfelek tudják teljes megelégedéssel használni, akiknek nem okoz gondot a határidők pontos betartása. Amennyiben ugyanis a fizetési határidőt elmulasztja az adós, a teljes összegre elveszti a kamatmentességet és akár a kamaton felül további díjat is kell fizetnie. A hitelkártyánál is megfontolandó limit beállítása pénzünk védelmében.

Valamennyi hiteltermék igénybevétele előtt érdemes a különböző pénzügyi szolgáltatóknál elérhető termékeket összehasonlítani és az élethelyzetnek leginkább megfelelő ajánlatot választani.

* A szerző a Magyar Nemzeti Bank mellett működő Pénzügyi Békéltető Testület tagja

„Szerkesztett formában megjelent 2025. január 29-én a VG.hu oldalon.”

DR. NAGY OLGA*: **Kgfb: buktatók az e-kommunikáció kapcsán**

Kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződés kötésekor jól jön az elektronikus kapcsolattartás (e-kommunikáció) miatt kapott díjkedvezmény, azonban érdemes tudni, hogy e feltétel vállalásakor a biztosító kizárólag tényleg digitálisan tölti fel a fontos iratokat. Ha nem ellenőrizzük rendszeresen ügyfélfiókunkat és egyeztetünk probléma esetén a biztosítóval, abból számos nehézség adódhat. Így volt ez egy, a pénzügyi békéltetők elé került ügyben is, ahol az ügyfél biztosítási ajánlatán nem kellő körültekintéssel adta meg bonus-malus nyilatkozatát és ez okozott problémát.

Kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási (kgfb) díjunk alacsonyabb lesz elektronikus kommunikáció vállalása esetén, azonban ezzel kötelezettséget vállalunk arra is, hogy az e-ügyfélfiókunkba feltöltött iratokat megtekintjük. Egy, a Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) előtti ügyben az ügyfél a kapcsolattartás elektronikus módját választotta, a biztosító ennek megfelelően kérte, hogy végezze el új szerződése vonatkozásában ügyfélfiókjá regisztrációját. Az ügyfél a regisztráció során hibaüzenetet kapott és csak egy másik gépjárművel kapcsolatos iratait látta, de nem foglalkozott ezzel. Éves biztosítási díját befizette és úgy gondolta, hogy nincs további teendője.

Az ügyfél korábban kgfb-ajánlatán úgy nyilatkozott, hogy az ajánlattételt megelőző 2 éven belül rendelkezik olyan, azonos járműkategóriába tartozó gépjárműre vonatkozó kgfb-szerződéssel, amely nem díjnemfizetés címén szűnt meg. Megjelenített az érintett előzményszerződés adatait és kérte az ott megszerzett bonus 10-es (B10) besorolását az új szerződésén érvényesíteni.

A bonus-malus rendszerre vonatkozó minisztériumi rendelet szerint a biztosító az üzemben tartó nyilatkozata alapján állapítja meg a szerződés előzetes besorolását, ennek hiányában a szerződést előzetesen az A00 osztályba sorolja. A biztosító köteles a biztosítási időszak kezdetét követő 15-30 nap közötti időtartamon belül a kárnyilvántartásból lekérdezni a szükséges adatokat. A lekérdezést követően kétféle probléma merülhet fel, egyrészt eltérő a bonus fokozat a nyilatkozathoz képest, vagy a megadott adatok alapján az nem beazonosítható. A biztosító a biztosítási időszak kezdetét követő

45 napon belül állapítja meg a szerződés végleges besorolását és a besorolás szerinti díjról értesítést küld az üzemben tartónak, amennyiben az az üzemben tartó nyilatkozata szerinti besorolástól eltér. Ha pedig a szerződés besorolásához szükséges adatok a biztosítási időszak kezdetét követő 30. napig a kárnyilvántartásban nem azonosíthatók be, akkor 15 napon belül értesíti az üzemben tartót. Ha esetleg a 60. nap elteltével az adatok továbbra sem azonosíthatók, akkor a biztosító 15 napon belül A00 osztályban állapítja meg a szerződés végleges besorolását.

Az érintett ügyben a biztosító a 17. napon lekérdezte a kárnyilvántartás szerinti bonus-malus fokozatot, a kapott adat azonban eltért az üzemben tartó nyilatkozatától. Az előzményszerződés még hatályos szerződésként szerepelt, ezért a biztosítási időszak kezdetére visszamenőleges hatállyal A00 osztályban véglegesítette a szerződés besorolását, így a biztosítási díj megemelkedett. A biztosító elektronikusan feltöltötte az ügyfélfiókba az átsorolás miatt felmerült díjkülönbözetről szóló tájékoztató levelet, a díjhátralék befizetésére vonatkozó felszólító levelet, majd a díjfizetés hiányában a szerződés törléséről szóló értesítőt is. Ezeket azonban az ügyfél – az ügyfélfiók regisztrációjának hiányában – nem tudta megtekinteni.

Mindezek miatt ő csak a biztosítási időszak végén értesült arról, hogy nem rendelkezik érvényes kgfb-vel, amikor hiába várta az éves díjváltozásról szóló értesítést és emiatt felvette a kapcsolatot a biztosítóval. Ekkor új szerződést kötött, az új szerződést pedig már B10-es bonus-malus osztályba sorolták be.

A PBT-hez benyújtott iratokból kiderült, hogy a problémát az okozta, hogy az ügyfél az ajánlaton „megelőlegezte” magának a B10-es bonus-malus osztályt, amikor a régi gépjárműve eladása még folyamatban volt és az érdekmúlással történő megszűnés (vagyis a biztosítási szerződés és ezzel együtt a biztosításhoz fűződő érdek megszűnt) még nem következett be. Előzményszerződése, az ajánlaton tett nyilatkozatával ellentétben, csak pár nappal később szűnt meg. A korábbi biztosító a vonatkozó jogszabály szerint az érdekmúlással történő megszűnés esetén a tudomásszerzést követő 15 napon belül köteles a kárnyilvántartó szervet informatikai rendszerén keresztül értesíteni a szerződés megszűnéséről, a bonus-malus osztályról. A biztosító ebben az időszakban kérdezte le a kárnyilvántartási rendszerből az előzményszerződés adatait, ami akkor még élő állapotot mutatott.

Az ügyfél a PBT előtti eljárásban úgy vélte, hogy az érintett biztosítók dolga a bonus-malus osztály leegyeztetése. Ugyan az ajánlaton feltüntetett képest pár nappal később, de jogosult volt az adott időszakban a B10-es bonus-malus fokozatra, a biztosítónak tovább kellett volna próbálkoznia a lekérdezéssel.

A biztosító ugyanakkor a jogszabályoknak megfelelően a biztosítási időszak kezdetét követő 17. napon, vagyis a rendelet szerinti 15. és 30. nap között kérte le az adatokat a kárnyilvántartásból és a kapott eredmény alapján 45 napon belül állapította meg a szerződés végleges besorolását. A biztosító nem volt köteles további lekérdezést indítani, vagy a 45 napos határidő végét megvárni.

Az ügyfél ugyanakkor a biztosítónál kötött új kgfb szerződésén már jogosult volt érvényesíteni a B10-es bonus-malus besorolást. A rendelet szerint ugyanis, ha valamely biztosító A00 osztályban állapította meg a szerződés végleges besorolását és a kárnyilvántartási rendszerben a szerződés beazonosításához és besorolásához szükséges adatok később rendelkezésre állnak, akkor az adatok helyesbítése időpontjával érintett biztosítási időszak biztosítója köteles a kárnyilvántartásban meglévő adatok alapján a szerződés végleges besorolását az adott biztosítási időszak kezdetére visszamenő hatállyal megállapítani.

Az ügyfél elkerülhette volna a fenti kellemetlenségeket, ha a biztosítási ajánlatán pontosan adja meg a szerződés hatályba lépésekor irányadó bonus-malus fokozatát, hiszen csak később vált jogosulttá a B10-es fokozatra. Az is segített volna, ha az ügyfélfiók regisztrálásakor felmerült problémát jelzi a biztosítónak, és a sikeres regisztráció után ellenőrzi az ügyfélfiókját, illetve figyelemmel követi az oda feltöltött iratokat.

** A szerző a Magyar Nemzeti Bank mellett működő Pénzügyi Békéltető Testület tagja*

„Szerkesztett formában megjelent 2025. február 12-én a VG.hu oldalon.”

RAJKI KLÁRA*: Hogyan válasszak bankszámlát?

Január végéig ismét teljeskörű kimutatást kapunk bankunktól bankszámlánk előző évi valamennyi díjáról, költségéről. Ha sokalljuk a kiadásokat eddigi hitelintézetünkénél, akár – az egyszerűsített bankváltás előnyeit kihasználva – másutt is találhatunk kedvező ajánlatot. Döntés előtt – például az MNB bankszámlaválasztó kalkulátora segítségével – érdemes több banki számlakonstrukciót áttekinteni figyelve arra is, hogy akciós vagy állandó ajánlatokról van-e szó.

Bár még mindig meglepően sokan ragaszkodnak a készpénzhez, mégis egyre nehezebb bankszámla nélkül boldogulni. Egy jó lakossági számlacsomag számos előnnyel járhat, akár még hitelfelvételnél is, hiszen a bankok ahhoz legtöbbször elvárnak néhány havi bankszámlamúltat, amivel igazolhatjuk jövedelmünk beérkezését, illetve amin látszanak a bevételeink és a kiadásaink.

Az utóbbi időben a banki számlavezetési díjak emelkedéséről megjelenő hírek hallatán bizonyára több ügyfélben felmerül a kérdés, hogy megfelelő típusú bankszámlával rendelkezünk-e, maradunk-e a jelenlegi bankunknál vagy másutt nyissunk számlát, s ha igen, milyen típusút? A cél nyilvánvalóan elkerülni a felesleges költségeket, vagy lecserélni a régi, drága számlacsomagot. A hitelintézetek ajánlatai között óriási különbségek vannak. Emellett az utóbbi időben nagyon sok „csábító” banki hirdetés hívja fel a figyelmet arra, hogy amennyiben most nyit valaki bankszámlát náluk, akkor bizonyos összegű jóváírást kap.

Bankszámlát/fizetési számlát bármelyik hazai vagy külföldi banknál nyithatunk (utóbbiaknál olykor csak feltételekkel), s azt forintban vagy devizában is vezethetjük. Ez utóbbit akkor érdemes kérni, ha bevételünk vagy megtakarításunk van az adott külföldi fizetőeszközben. Magyarországon a forintszámla mellett az euró, dollár, angol font vagy svájci frank alapú számlák a leggyakoribbak.

Minden főszámlához kapcsolódhatnak különféle alszámlák is. Egyes bankok a fiatalabb korosztálynak szóló számlacsomagokat is kínálnak, így a 18 év alattiak, illetve a felsőoktatásban részt vevő diákok részére is vannak kedvezményes díjakkal elérhető számlák. Olyan korosztályra szabott számlacsomag is létezik, amit a 18-35 év közöttiek vehetnek igénybe, de nyugdíjasoknak szóló számlák is megtalálhatók néhány hitelintézet kínálatában. A legkedvezőbb díjjal az úgynevezett prémium számlacsomagok rendelkeznek, ezeket akkor lehet igénybe venni, ha a bankhoz érkező rendszeres jövedelmünk eléri az általa kívánt szintet, általában havi 400-500 ezer forintot. E számlatípusnál azonban feltétlenül figyelni kell arra, hogy a limitfeltételt minden hónapban tudjuk-e teljesíteni, de akár arra is, hogy ez a lehetőség esetleg csak határozott időre szól és azt követően másik számlatípusba kerülünk át.

A bankszámlakínálatból úgy tudunk választani a legegyszerűbben és a legtöbb időt spórolva, ha összehasonlító kalkulátort – például az MNB ingyenes, naprakész [Bankszámlaválasztó programját](#) – használjuk. Ezeknél beállíthatók a saját bankolási szokásaink szerinti paraméterek, egyéni szempontok, és a kalkulátor listázza a leginkább megfelelőket az ajánlatok közül. Az interneten, a bankok weboldalán is nyugodtan informálódhatunk, mivel a díjakat és kondíciókat kötelezően fel kell tüntetni. A bankok egyes számlák, számlacsomagok esetében kedvezményes díjakat kínálnak, arra azonban figyelni kell, hogy ehhez legtöbbször feltételeket (pl. valamilyen összegű havi számlabefizetés) is szabnak, s csak ezek teljesülése esetén jár a kedvezmény.

Ha már rendelkezünk lakossági bankszámlával, az adott évet követő január 31-ig meg kellett kapnunk az előző teljes évre vonatkozó részletes díjkimutatásunkat bankunktól. Ezen tételesen látható, hogy milyen költségei voltak a bankszámlánknak. Sokakat sokként érhet a költségkimutatás, nem ritka ugyanis, hogy az elenyészőnek tűnő, havonta kifizetett tételek éves szinten összességében több tízezres, vagy akár százezres összegre híznak. Egy új, kedvező bankszámla nyitásával jelentősen csökkenthető a kiadás, vagy akár le is nullázható a bankolásra elköltött összeg.

A bankszámlaköltségeket az is befolyásolja, hogy milyen gyakran használjuk a számlát. A bankszámlával kapcsolatos legjellemzőbb költségek: számlavezetési díj (amit havonta szoktak levonni); bankkártya éves díja (amit évente egyszer fizetünk meg); az utalási költség szintén fontos lehet, ha gyakran utalunk; a készpénzfelvétel, csoportos beszedés szintén költségekkel járhat; eltérő devizás külföldi fizetés esetén számolni kell az árfolyamkülönbséggel; az internet- és mobilbank használata is pénzbe kerülhet. A legtöbb bank többfajta csomagot kínál. Vigyázni kell, mert gyakorta az olcsó számlave-

zetési díjjal rendelkező konstrukció magasabb tranzakciós díjjal számol, mint a drágább alapdíjú bankszámla. Mielőtt egy adott bank mellett döntenénk, érdemes lesz legalább 2 – 4 ajánlatot összehasonlítani.

Sokszor hallhattuk már reklámokban, hogy „nulla forintosként” emlegetnek egy bizonyos bankszámlát, ami természetesen elsőre nagyon vonzó hangzik. Ám annak érdemes alaposan utánanézni, hogy egy ilyen szlogenrel meghirdetett számlának valóban nincs-e semmilyen költsége. A teljesen díjmentes számlahasználat ugyanis csak bizonyos megkötések esetén valósulhat meg.

Célszerű minden esetben tájékozódni a számlanyitáshoz ígért bizonyos összegű jóváírás kapcsán is. Például arról, hogy a jóváírás valamilyen feltételhez kötött-e, tudjuk-e azt teljesíteni, meddig nem szüntethető meg a számla, a bankkártya éves díját mennyi időre engedik el, valamint arról is, hogy az adott számlának egyébként milyen díjtételei vannak. A legtöbb banknál nem számolnak fel számlavezetési díjat, ha minden hónapban egy bizonyos összeg kerül a bankszámlánkra. Ha például a fizetésünket a megadott számlára kérjük, akkor a lakossági bankszámla fenntartása valóban költségmentessé válhat. Szintén előfeltétel lehet, hogy havonta vásároljunk legalább egyszer a kártyával, ha azt szeretnénk, hogy a bankkártya díjmentes legyen.

Amennyiben a régi számlánk helyett másik banknál akarunk újat nyitni, akkor a régi lezárásával sem kell feltétlenül bajlódni, erre találtak ki ugyanis az [egyszerűsített bankváltás](#) intézményét. Ennek lépései a következők: nyissuk meg az új számlát új bankunknál, amelynek a típusa és pénzneme megegyezik a meglévővel, töltsük ki ott a számlaváltási meghatalmazást. Ezt követően új bankunk intézkedik helyettünk: fel fogja keresni a régi számlavezetőt, és a két bank elvégzi a váltáshoz szükséges tevékenységeket. A régi számláról minden átkerül az újra, beleértve a csoportos beszédéseket, rendszeres megbízásokat és egyéb tranzakciókat is. Ezzel együtt érdemes régi bankunktól írásos igazolást kérni arról, hogy régi számlánkat további követelés nélkül lezárta.

Ha mostanáig még nem volt bankszámlánk, személyesen és online is megnyithatjuk azt. Az online (akár a banki applikációban történő szelfis, akár videobankos) számlanyitást ma már számos bank biztosítja. A független tanácsadók, közvetítők, összehasonlító kalkulátorok használata viszont mindenképp ajánlott, hiszen egy adott bankban csak annak saját ajánlatai közül választhatunk, míg ezeknél nagyobb a választás lehetősége. „Gazdálkodjunk okosan” a bankszámlánkkal is!

* A szerző a Magyar Nemzeti Bankban működő Pénzügyi Békéltető Testület tagja

„Szerkesztett formában megjelent 2025. február 26-án a VG.hu oldalon.”

DR. NAGY OLGA*: Felmondjam a lakásbiztosításom márciusban?

Mire figyeljünk a határozatlan időre kötött, lakáscélú ingatlant érintő vagyonbiztosítási szerződés biztosítási évfordulón túli, márciusi felmondásakor és újrakötésekor? A döntés meghozatalához elengedhetetlen pontosan ismernünk jelenlegi biztosításunk feltételeit. A felmondás csak írásban történhet meg, és – otthonunk védelmére – május 1-jétől gondoskodnunk kell új lakásbiztosítás megkötéséről is. A felmondás előtt azt is ellenőrizni kell, hogy meglévő szerződésünket díjkedvezménnyel, tartamengedménnyel kötöttük-e, több éves elkötelezettséget vállalva.

A lakásbiztosítási piacon meglévő verseny fokozása érdekében 2024-től új lehetőséget kaptak a lakástulajdonosok: határozatlan időre kötött vagyonbiztosításukat évfordulótól függetlenül, költségmentesen felmondhatják és átszerződhetnek másik biztosítóhoz. A díjrendezett és határozatlan időre kötött lakásbiztosítások felmondására van ilyen módon lehetőség márciusban, az egyébként továbbra is élő, biztosítási évfordulóra történő felmondáson felül.

A váltás feltétele, hogy amennyiben a szerződésen az ügyfélnek tartozása van, azt legkésőbb a felmondási idő végéig beérkezőleg be kell fizetnie a biztosítónak. A felmondásnak március 1. és március 31. között kell a biztosítóhoz beérkezni és a szerződés április 30-ra szűnik meg. Ezzel a lehetőséggel kapcsolatban a biztosítóknak minden év február 15-ig kell a szerződőket tájékoztatniuk a tudnivalókról. A kampányidőszakban érdemes a lakástulajdonosoknak lakásbiztosítási kalkulátor, biztosításközvetítők vagy maguk a biztosítók segítségével az aktuális ajánlatokat áttekinteni. A tavalyi évhez hasonlóan ugyanis várhatóan idén is kedvező ajánlatokkal várják majd az átszerződőket a biztosítók.

A biztosítási szerződés felmondására írásos nyilatkozattal van lehetőség: a felmondásnak minimálisan tartalmaznia kell a szerződő fél személyes adatait, a biztosító nevét, a szerződés- vagy kötvényszámot, a felmondás okát (márciusi rendes felmondás), a szerződő aláírását. A felmondást többféle módon juttathatja el a szerződő a biztosítónak, például postai úton levélben, ügyfélszolgálaton személyesen átadva, vagy ügyfélfiókban elhelyezve elektronikusan.

Az MNB-n belül működő Pénzügyi Békéltető Testülethez (PBT) több kérelem is érkezett a tavaly márciusi lakásbiztosítási kampányidőszakkal kapcsolatban. Ennek kapcsán az érintett fogyasztók sérelmezték a biztosítók hiányos tájékoztatását, illetve vitatták az úgynevezett tartamengedmény miatti fizetési kötelezettségüket, annak mértékét.

A Polgári Törvénykönyv (Ptk.) vonatkozó rendelkezései szabályozzák a tartamengedmény jogintézményét, amely szerint a szerződő rendes felmondása esetén a biztosító követelheti annak a díjengedménynek a megfizetését, amelyet a szerződés hosszabb tartamára tekintettel nyújtott.

A tartamengedmény alkalmazásának gyakorlata biztosítóként jelentős eltérést mutat. A biztosítók jellemzően hároméves tartamú tartamengedményt alkalmaznak a lakásbiztosítási szerződéseknél, amelynek révén a szerződő felmondási jogát ezen időszakra korlátozzák. A tartamengedménnyel érintett lakásbiztosítási szerződések egy részében a biztosítók – külön nyilatkozathoz nem kötött – tartamengedményre vonatkozó automatikus megújulást alkalmaznak. Ennek következtében a tartamengedménnyel érintett szerződés e jellege nem szűnik meg a szerződésben meghatározott időtartamot követően, hanem az – felmondás hiányában – hároméves periódusokban ismétlődően határozatlan ideig fennmarad.

A PBT egyik ügyében a szerződő figyelmét elkerülte a tartamengedmény automatikus megújulására vonatkozó rendelkezés. Ezért elfelejtette a hároméves ciklus utolsó biztosítási évfordulója előtt 30 nappal a tartamengedmény megszüntetésére irányuló nyilatkozatát közölni a biztosítóval, majd a szerződését felmondta. Ennek következtében köteles volt a tarifális díj és a tartamengedményre figyelemmel megállapított kedvezményes díj különbözetét megfizetni a biztosítónak.

A pénzügyi békéltetők előtti eljárásban a szerződő vitatta, hogy a tartamengedmény automatikus megújulásáról megfelelő tájékoztatást kapott volna és sérelmezte a fizetési kötelezettsége összegét is. A biztosító szerint szerződéskötéskor és a biztosítási évre szóló értékkövetési tájékoztató levélben is tájékoztatta a szerződőt a tartamengedményről. A visszafizetendő összeget pedig a közzétett díjtarifából tudta volna kiszámítani a szerződő. Mindez 44 350 Ft fizetési kötelezettséget jelentett a szerződő részére, mert az éves tarifális díjból (221 750 Ft) a tartamkedvezményre figyelemmel megállapított kedvezményes díjat (177 400 Ft) levonva, a különbözetet kellett megfizetnie a szerződőnek.

A fogyasztók nyilvánvalóan csak a díjengedmény visszafizetési kötelezettségére, annak számítási módjára, a tartozás mértékére vonatkozó kellő információ ismeretében hozhatnak felelős döntést a határozatlan idejű, lakáscélú ingatlant érintő vagyonbiztosítási szerződésük márciusi felmondásával kapcsolatban. A biztosítóktól ezért elvárható, hogy a tartamengedményre vonatkozóan – a visszafizetendő kedvezmény összegére vonatkozóan is – megfelelő tájékoztatást nyújtsanak a fogyasztók részére, akár a február 15-ig az átváltási kampánylehetőségről szóló, kötelezően megküldendő levelükben, illetve egyéb módon (pl. az ügyfélszolgálaton, honlapon).

Az MNB emellett a biztosítóknak írt körlevelében tavaly decemberben nyomatékosította a piaci szereplőknek: elvárja, hogy a tartamengedmény (díjkedvezmény) időszakának lejártá után az adott lakásbiztosítások további feltételek nélkül maradjanak fenn, vagyis az adott ügyfelek biztosítási díja legfölbjebb a szerződéses indexálás szerint változzék. Nem követendő gyakorlat, ha a biztosító ehelyett automatikusan – esetleg az ügyfelei ismételt hozzájárulása nélkül – megújítja a jogot arra, hogy bizonyos újabb periódusra visszakövetelhesse magának az engedményt akkor, ha ügyfelei felmondanák szerződésüket.

A 2025. márciusi lakásbiztosítási kampányidőszak előtt érdemes tehát a fogyasztóknak az esetlegesen fennálló biztosítási díj tartozásukról, a tartamengedményről, annak lejáratáról, a visszafizetendő kedvezmény mértékéről tájékozódni. Amennyiben a biztosítójuk februári tájékoztató levele nem tartalmaz erre vonatkozóan információt, akkor nézzenek utána a rendelkezésre álló szerződéses iratokban (ajánlat, kötvény, szerződéses feltétel), keressék fel a biztosító honlapját, ügyfélszolgálatát személyesen, érdeklődjenek elektronikusan vagy telefonon a fennálló visszafizetési kötelezettségük mértékéről.

Meglévő szerződésük fenntartásáról vagy annak megszüntetéséről csak esetleges fizetési kötelezettségük ismeretében érdemes dönteni. Amennyiben az ügyfelek április 30-ra felmondják szerződésüket, figyeljenek rá, hogy új biztosításukat május 1-jével kössék meg, hogy ne alakuljon ki fedezetlen időtartam.

A biztosítók minden bizonnyal valamennyi fontos információra kiterjedő részletes tájékoztató levelükkel segíthették február 15-ig a meglévő biztosítóit a döntésben. Másrészt kedvező ajánlatokkal is előrukkolhatnak leendő ügyfeleik számára, támogatva a biztosítóváltást. Mindezzel elérheti célját a márciusi extra felmondási kampány, s tovább erősödhet az egészséges verseny a fogyasztók érdekében.

** A szerző az MNB-n belül működő Pénzügyi Békéltető Testület tagja*

„Szerkesztett formában megjelent 2025. március 12-én az Economx.hu oldalon.”

DR. SEBESTYÉN ÁDÁM*: Megfontoltan érdemes dönteni a nyugdíjbiztosításról

Az állami nyugdíjrendszerek kihívásai, a demográfiai változások, valamint a növekvő élettartam miatt egyre fontosabb az öngondoskodás a nyugdíjcélú megtakarítások területén is. A nyugdíjbiztosítások nemcsak a nyugodt időskor anyagi alapját biztosíthatják, de a magyar állam által nyújtott adó-visszatérítés révén kedvező megtakarítási formát is jelenthetnek. A nem megfelelő szerződéskötéssel, az anyagi lehetőségeinket meghaladó kötelezettségvállalással azonban akár komoly veszteségeket is elszenvedhetünk. Lássuk, hogy milyen előnyöket nyújtanak a nyugdíjbiztosítások és mire érdemes odafigyelni!

A nyugdíjbiztosítás a megtakarítási jellegű életbiztosítások sajátos fajtája, amely kifejezetten nyugdíjcélú és a szerződéskötéskor érvényes öregségi nyugdíjkorhatár biztosított általi betöltésének napjáig tartó határozott időre szól. Az önkéntes nyugdíjpénztár és a nyugdíj-előtakarékossági számla mellett szintén nyugdíjcélú előtakarékoságnak minősülnek, amelyet az állam adókedvezménnyel is ösztönöz. Ezen szerződéseknek tehát a személyi jövedelemadóról szóló törvényben meghatározott követelményeknek is meg kell felelniük, mely jelentős mértékben befolyásolja a biztosító eljárását és a szolgáltatás teljesítésének feltételeit.

A nyugdíjbiztosítások esetén a biztosító akkor fizet, ha a biztosított a biztosítás megkötésekor érvényes öregségi nyugdíjkorhatárt betölti, megszerzi a saját jogú nyugellátásra való jogosultságát, legalább 40 százalékos egészségkárosodást szenved vagy meghal. A vonatkozó törvény tehát kifejezetten meghatározza az alapbiztosítás biztosítási eseményeinek körét.

Mégis miért érdemes egy ilyen korlátozott kockázati körrel rendelkező életbiztosítást kötni? A nyugdíjbiztosításokat jelenleg egyebek közt az adó-visszatérítési lehetőség teszi vonzóvá. A szerződő visszaigényelheti az éves befizetéseinek 20 százalékát, de legfeljebb évi 130 ezer forintot. Az így jóváírt összeg a már meglévő egyenlegét gyarapítja. Amennyiben ráadásul egy időben több típusú öngondoskodási termékkel is rendelkezünk, az adó-visszatérítés összege elérheti az évi maximális 280 ezer forintot is. Fontos ugyanakkor, hogy az adó-visszatérítések igénybevételéhez az adózónak elegendő összevont adóalap utáni személyi jövedelemadóval kell rendelkeznie.

A nyugdíjbiztosításoknak – a megtakarítási jellegű életbiztosításokhoz hasonlóan – két fajtája van. A hagyományos változat esetén a biztosító határozza meg, hogy milyen módon fekteti be a szerződő által befizetett díjakat. Eszerint a biztosító a költségek és a kockázati biztosítási díjrész levonása után fennmaradó részt befekteti egy bizonyos hozamszintet feltételezve, melynek mértékét, az ún. technikai vagy garantált kamatot mindenképpen megfizet a szerződő részére. A tényleges befektetési eredmény technikai kamatot meghaladó részének, tehát a többlethozamnak legalább 80 százalékát szintén visszajuttatja az ügyfél részére. Ezekben a szerződésekben a fix technikai kamat miatt általában egy fix lejáratú összeget is meghatároznak, amit mindenképpen megkapunk a szerződés lejártakor.

A befektetési egységekhez kötött, ún. unit-linked termékeknél viszont a biztosított döntheti el, hogy a biztosító milyen típusú és kockázatú befektetésekre helyezze el a befizetett díjat. A gyakorlatban ez úgy néz ki, hogy a szerződő az általa befizetett biztosítási díjából ún. befektetési egységeket vásárol a biztosító által kínált eszközalap(ok)ban. Utóbbiak értékváltozása tekintetében a befektetési kockázatot a szerződő viseli: az egységek értéknövekedésén elért hozamot

ő realizálja, azonban az esetleges veszteséget is ő szenved el. A unit-linked nyugdíjbiztosítások esetén – a befektetési jelleg miatt – sokkal kiszámíthatatlanabb a tényleges szolgáltatási összeg, és a gyakorlatban előfordulhat, hogy az ügyfél a befektetett összegnél kevesebbet kap a lejáratkor.

A hozam mellett jelentős hatással vannak a lejárat összegre a nyugdíjbiztosításon érvényesített költségek is, melyek értelemszerűen csökkentik a kifizetés összegét. Az egyik legjelentősebb ilyen tétel a kockázati életbiztosítási rész díja, melynek nagysága függ a biztosított életkorától és a szerződésben rögzített, a biztosított halála esetén a kedvezményezett részére kifizetésre kerülő biztosítási összegtől. Emellett számos, a szerződésben meghatározott díj és költség (pl.: szerződéskötési költség, alapkezelői költség, adminisztrációs költség stb.) terhelheti az életbiztosítást.

Kiemelten fontos a szerződéskötés során részletesen tanulmányozni, hogy a befizetett díjakat milyen költségek terhelik. Ebben segítséget nyújthat a teljes költségmutató (TKM), amely százalékos formában mutatja meg, hogy a felmerülő valamennyi közvetett és közvetlen költségből adódóan mekkora hozamvesztés érheti a szerződőt egy elméleti, költségmentes befektetés hozamához képest. Tehát minél alacsonyabb egy termék teljes költségmutatója, annál kisebb a megtakarítás költsége. A piacon fellelhető számos nyugdíjbiztosítási termék TKM adatainak összehasonlításában segítséget nyújthat a Magyar Nemzeti Bank honlapján elérhető TKM-kereső (<https://tkm.mnb.hu>).

A nyugdíjbiztosítás hosszútávra optimalizált termék, tehát kifejezetten abban az esetben mutatkoznak meg az előnyei, amennyiben azt az ügyfél a lejáratig fenntartja. A nyugdíjjogosultság elérésekor adómentesen fizetik ki a biztosítási összeget. Amennyiben a jogosultság megnyílása előtt visszavásárlással szüntetik meg a szerződést, akkor az addig igénybe vett adó-visszatérítést 20 százalékkal növelt összegben vissza kell fizetni az államnak. Ezen túl a már elért hozamot a megtakarítási időszak hosszától függően kamatadó is terhelheti. Ezt a jelentős pénzügyi terhet tovább növeli a nyugdíjbiztosításokban a visszavásárlásra meghatározott elvonás is. Éppen ezért csak különösen indokolt esetben érdemes a lejárat előtt hozzányúltni a nyugdíjcélú megtakarításhoz.

Adódhatnak olyan élethelyzetek, amikor az ügyfél a vállalt biztosítási díjat nem tudja fizetni. Ezekben az esetekben lehetőség van – a szerződésben meghatározott módon – a biztosítási díj csökkentésére, díjszüneteltetésre vagy a szerződés hátralévő teljes időszakára a nyugdíjbiztosítás díjmentesítésére (díjmentes leszállításra). Ezek a megoldások jelentősen csökkenthetik a lejáratkori megtakarítás mértékét, azonban kisebb veszteséggel járnak, mint a biztosítás visszavásárlása és a nyugdíjbiztosítás idő előtti megszüntetése.

A nyugdíjbiztosítások javasolt időtávja jellemzően 10-15 év, ezért azt rövid távra, egy-két évvel a nyugdíjkorhatár betöltése előtt nem érdemes megkötni. Ezzel kapcsolatban fontos jogszabályi előírás, hogy amennyiben a nyugdíjbiztosítás megkötésétől a nyugdíjkorhatár betöltéséig kevesebb, mint 10 év van hátra, úgy a biztosító kizárólag járadékszolgáltatásként teljesítheti a biztosítási szolgáltatást az ügyfél részére. Ebben az esetben, ha fontos, hogy a lejáratkor egyösszegű szolgáltatásként juthassunk hozzá a nyugdíjcélú megtakarításunkhoz, akkor nem biztos, hogy a nyugdíjbiztosítás a legmegfelelőbb nyugdíjcélú megtakarítás számunkra.

* A szerző a Magyar Nemzeti Bank mellett működő Pénzügyi Békéltető Testület osztályvezetője

DR. SEBESTYÉN ÁDÁM*: Megváltoztatják a lakásbiztosítási piacot a fogyasztóbarát konstrukciók

Az MNB által bevezetett Minősített Fogyasztóbarát Otthonbiztosítás átláthatóbbá teszi a magyar lakásbiztosítási piacot, és összehasonlíthatósága miatt fokozza a szolgáltatók közötti versenyt. Mindez minőségibb és jobb ár-érték arányt nyújtó szolgáltatást ad az ügyfeleknek. Immár 13 hazai biztosító kínálatában szerepel MFO-termék, és az ilyen formában megkötött biztosítások száma is folyamatosan növekszik, jelezve a konstrukció népszerűségét. De vajon miben különbözik ez a hagyományos lakásbiztosításoktól és kinek éri meg váltani?

Mi az az MFO és miért hozták létre?

A lakóingatlanunk, mint a legértékesebb vagyontárgyunk biztosítása alapvető fontosságú. Ezzel a fogyasztók nagy része tisztában van, mégis sokan vannak, akik nehezen igazodnak el a különböző biztosítók eltérő feltételekkel kínált termékei

között. Ezen változtatott a Magyar Nemzeti Bank kezdeményezése, amikor bevezette a Minősített Fogyasztóbarát Otthonbiztosítást (MFO).

Az MFO minősítési rendszer célja egyrészt átláthatóbbá tenni a lakásbiztosítási termékeket, másrészt élénkíteni a biztosítók közötti versenyt. Ennek folytán a fogyasztók könnyen érthető, összehasonlítható, magas szolgáltatási színvonalú és kedvezőbb ár-érték arányú lakásbiztosításokhoz juthatnak. Az MNB védjegyhasználatot biztosít azoknak a lakásbiztosításoknak, amelyek megfelelnek a kiírási feltételeknek. Ez garantálja, hogy a termékek egységes feltételek mellett összehasonlíthatók, és a kárügyintézési folyamatok kiszámíthatók legyenek. A pályázati kiírás minimumkövetelményeket határoz meg mind a termékfeltételekre, mind az eljárási kérdésekre. A minősítés egyik legszigorúbb pénzügyi feltétele az 50 százalékos minimum kárhányad, ami azt jelenti, hogy a biztosítónak a díjakból befolyt összeg legalább felét kárfizetésekre kell fordítani. Ez a fogyasztók számára kedvezően befolyásolja az árképzést és átláthatóbb költségszerkezetet biztosít.

Milyen vagyontárgyakra vonatkozik a biztosítás?

Az MFO-t a magyarországi állandóan lakott ingatlanokra, az azokban található ingóságokra és értéktárgyakra lehet megkötni. A biztosítás kiterjed az épületekre, beleértve a lakóházakat (családi ház, ikerház, sorház), lakásokat (többlakásos épületben) és az építményeket (járda, medence, kerítés, kapu, kocsibeálló). Emellett a melléképületek (garázs, tároló), valamint a napelem, napkollektor és hőszivattyú is biztosítható. Az ingóságok körében legalább a bútorokra, háztartási és híradástechnikai készülékekre, ruházatra, valamint az értéktárgyakra (200 ezer forintos limitig) kell, hogy kiterjedjen a biztosítás fedezete. A fogyasztóknak lehetőségük van akár csak az ingóságra, vagy csak ingatlanra biztosítást kötni.

Milyen káreseményekre vonatkozik a biztosítás?

Az MFO-k rendszerében három fedezeti kategóriát határoztak meg: alapsomag, elnevezésükben sztenderd kiegészítő fedezetek és nem sztenderd kiegészítő fedezetek.

Kezdjük az alapokkal!

Az alapsomag minden fogyasztóbarát otthonbiztosításnál azonos tartalommal bír, amely egységesen húszféle tipikus háztartási káreseményre nyújt fedezetet. A biztosítók csak pozitív irányban, vagyis több fedezet biztosításával térhetnek el az előírásoktól. Ez azt jelenti, hogy bármelyik biztosítónál is köt az ügyfél MFO-t, az alapkockázatok fedezete ugyanaz lesz. Az alapsomagban az elemi károkra vonatkozó fedezetek közé tartozik a tűz, füst- és koromszennyezés, robbanás, villámcsapás és annak másodlagos hatása, vihar, felhőszakadás, jégverés, hónyomás, árvíz, földrengés, földcsuszamlás, kő-, szikla- és földomlás, ismeretlen építmény vagy üreg beomlása, idegen jármű ütközése és idegen tárgy rádőlése. A fedezetek között szerepel továbbá a vízkár (beázás, kívülről érkező víz, vezetékes vízkár, elfolyt víz), betöréses lopás, rablás, besurranás, rongálás, vandalizmus, üvegtörés és felelősségbiztosítás.

A konstrukció az egységes minimumfeltételeken túl lehetőséget biztosít a fogyasztók egyedi szerződési igényeinek kiszolgálására is, amely a kiegészítő biztosításokon keresztül valósul meg. A biztosítók ezeket önállóan kínálják, azonban nem kötelezhetik az ügyfelet több kiegészítő fedezet együttes választására csomagajánlatok formájában. Az elnevezésükben sztenderd kiegészítő fedezeteknél az MNB csak a megnevezést határozza meg, a tartalmukra nincs minimumkövetelmény, így a különböző biztosítóknál, a biztosítási események, összegek, kizárások és egyéb feltételek eltérhetnek. Ilyen fedezetek lehetnek például a balesetbiztosítás, munkanélküliségre szóló biztosítás, különleges üveg és még számos más opció, mint például kerti bútor, sporteszköz és sportfelszerelés biztosítása, vagy az okoseszközök biztosítása. A nem sztenderd kiegészítő fedezetek esetében sem az elnevezést, sem a tartalmat nem szabályozza az MNB, ezeket a biztosítók szabadon alakíthatják ki.

Mi a különbség a hagyományos és az MFO biztosítások között?

Az MFO termékeknél a minősítés feltétele az átlátható felépítés és a közérthető megfogalmazás, így ezeknél a biztosításoknál a fogyasztó már első ránézésre is pontosan tudhatja, mire számíthat egy káresemény esetén. Az összehasonlíthatóság szintén kulcsfontosságú előny. Míg korábban a különböző biztosítók eltérő elnevezésekkel és feltételekkel kínáltak csomagokat, addig az MFO-termékek standardizált szerkezete lehetővé teszi, hogy a fogyasztók maguk hasonlítsák össze az

ajánlatokat. Ha valaki két biztosító MFO ajánlatát veti össze, biztos lehet benne, hogy mindkét alapterméknel ugyanazon tartalmú káreseményekre kap fedezetet, így elsősorban az ár és a kiegészítő szolgáltatások alapján dönthet.

A digitális ügyintézés kötelező biztosítása szintén az MFO-termékek előnyei közé tartozik. Gondoljunk csak bele, mennyivel egyszerűbb lehet egy beázás esetén okostelefonnal lefotózni a kárt, és azonnal elindítani a kárbejelentést, mint hagyományos úton intézni a folyamatot. Ez nemcsak kényelmesebb, de gyorsítja is a kárrendezést. A biztosító emellett a szerződés teljes élettartama során köteles biztosítani a papírmentes kommunikációt.

Az ügyfélközpontú kárrendezés körében a teljes folyamat jól nyomon követhető és a biztosítónak a kárbejelentést követő két munkanapon belül fel kell vennie az ügyféllel a kapcsolatot. A kárszemle határideje a bejelentéstől számított öt munkanap, míg a kárkifizetésre a kárszemlétől vagy az utolsó okirat beérkezésétől számított további öt munkanapon belül kerül sor.

Mikor érdemes váltani és melyik MFO-terméket érdemes választani?

Jelenleg a 14 hazai lakásbiztosító közül immár 13 forgalmaz MFO-minősítéssel rendelkező lakásbiztosítási terméket Magyarországon. Az intézmények és érintett MFO-termékek aktuális listája az MNB által létrehozott dedikált portálon (www.mnb.hu/mfo) érhető el. Az MFO-termékek összehasonlítását az MNB által üzemeltetett összehasonlító kalkulátor is segíti, amivel akár az online szerződéskötési folyamat is elindítható.

Akkor is érdemes megfontolni a váltást MFO biztosításra, ha a meglévő biztosítás már több éves, és azóta nem vizsgáltuk felül. Gyakori eset, hogy valaki évekkal ezelőtt kötött biztosítást, és azóta az ingatlan értéke jelentősen változott, akár egy felújítás vagy az ingatlanárak általános emelkedése miatt. Ilyenkor könnyen előfordulhat az úgynevezett alulbiztosítottság. Érdemes akkor is fontolóra venni a váltást, ha kedvezőbb ár-érték arányú fedezetet keresünk.

Az MFO termékek az átlagos háztartások számára általában kedvezőbb választást jelenthetnek egy hagyományos lakásbiztosításnál. Egy átlagos családi ház vagy lakás esetében az MFO biztosítás általában megfelelő védelmet nyújt, miközben a standardizált feltételek segítenek elkerülni a kellemetlen meglepetéseket kár esetén.

** A szerző a Magyar Nemzeti Bank mellett működő Pénzügyi Békéltető Testület osztályvezetője*

„Szerkesztett formában megjelent 2025. június 10-én az Economx.hu oldalon.”

DR. TARPAI LAJOS TAMÁS*:

Sosem volt befektetésünk kifizetéséhez, nyomozáshoz csálnák ki banki adatainkat

Szomorú, de valós tény, hogy az online kibercsalók manipulációja révén sokszor olyan ügyfelek is áldozatul esnek a pénzügyi visszaéléseknek, akik életükben, munkájukban egyébként figyelmesen és körültekintően járnak el. Érdemes felkészülni a váratlan helyzetekre: például arra, hogy sosem volt befektetésünk kifizetéséhez vagy éppen hatósági nyomozáshoz kérnék el bizalmas banki azonosítóinkat.

A bankszámlákkal kapcsolatos visszaélések megakadályozása, a fogyasztók edukációja érdekében rendszeresek a visszaélésekkel, azok típusaival kapcsolatos tájékoztatások, különösen a Kiberpajzs program résztvevőitől. Ennek ellenére a visszaélések száma változatlanul nem csökken olyan mértékben, mint szeretnénk. A figyelemfelhívások kevésbé érintik azokat az emberi tényezőket, amelyek szintén befolyásolják azt, hogy valaki végül visszaélés áldozata lesz-e vagy sem. Kijelenthető, hogy bárki lehet visszaélés áldozata kortól, nemtől és képzettségétől függetlenül.

Telefonbetyárok, hamis hívások

A Pénzügyi Békéltető Testület elé kerülő, hamis befektetésekre hivatkozó visszaélések esetén az ügyfeleket telefonon keresték meg azzal, hogy több évvel ezelőtti befektetéseik immár nagyszerű hozamot értek el. Ezt most kifizetnék a részükre. A békéltetői eljárás során feltett kérdésre, hogy mi volt ez a korábbi befektetés, miből gondolták azt, hogy emiatt kereshetik őket telefonon, szinte sohasem született érdemi válasz.

„Az ügyfelek nem emlékeztek arra, hogy mikor, hol és mennyit fektettek be és milyen termékbe. Mert nem is volt ilyen.”

Azt azonban elhitték, hogy az a befektetés, amelyről évek óta nem tudnak semmit, kimagasló hozamot termelt. Az ügyfeleket ilyenkor olyan hatalmas összeg kifizetéséről tájékoztatják, amely sajnos elaltatja az óvatosságot.

A kecsegtető hozam reményében az érintett ügyfelek ezért követik a csalók minden utasítását. Még akkor is, ha azok rendkívül bonyolult és furcsa folyamatról rendelkeznek, mint például letölteni különböző programokat a telefonjukra, számítógépükre, hogy az ügyfelek netbankját összeköthessék e programokkal. Sajnos, az sem lesz gyanús, amikor azt az utasítást kapják: ha esetleg a bankjuktól telefonálnának az ezt követő gyanús tranzakciók miatt, akkor lehetőleg ne mondjanak semmit arról, amit éppen csinálnak.

Forró nyomon?

A hamis banki hívások visszaélések során az ügyfeleknek több alkalommal azonnali „nyomozati cselekményekben” kellett részt venniük. Ennek során fizetési műveleteket kellett végrehajtaniuk annak érdekében, hogy az állítólagos bank és a rendőrség (valójában a bűnözők) forró nyomon követni tudja a pénz útját, majd azonnali beavatkozással el tudják fogni a csalókat akkor, amikor az ATM-ből éppen felveszik a lopott pénzt.

Az ügyfelek ilyenkor pontosan olyan fizetési műveleteket végeztek, olyan tartalmú SMS-eket kaptak, mint a korábbi, saját maguk által végzett utalásaiknál. Maguk rögzítették be a kért utalást a netbanki felületen, a jóváhagyó kódot tartalmazó SMS ugyanúgy tartalmazta a forint átutalás tényét, a célszámla számát, a kedvezményezett nevét. A kód megadását, beírását követően látták a számlaegyenlegük csökkenését is, ahogy a korábbi átutalásaiknál. A korábbi tapasztalataik ellenére elhitték, hogy nekik kell ezeket a fizetési műveleteket elvégezni és nekik kell több napon keresztül együttműködni az állítólagos nyomozókkal, valójában a kiberbűnözőkkel.

Az események során ugyanis volt egy-két momentum, amely miatt valósnak hatott a történet (pl. a hívó fél tudta a nevét és a számlaszámát). Emellett hiába volt számos gyanúra okot adó jel, sőt, hiába volt ismert ez a konkrét visszaéléstípus, az ügyfelek mégis attól tartottak, hogy ha nem működnek együtt, elveszítik a pénzüket.

Mindenki gyanús

Az egyik hamis banki hívással elkövetett visszaélés során, miután a csalók a távoli hozzáférést biztosító AnyDesk program telepítését sehogyan sem tudták megoldani sem az ügyfél számítógépén, sem annak telefonján, a csalók egy másik megoldáshoz folyamodtak. Rábeszéltek az ügyfelet, hogy menjen el egy közeli bankfiókba és ott adjon átutalásra megbízást, amelynek a kedvezményezettje egyébként az ügyfél számára ismeretlen magánszemély volt.

„A csalók rávették arra is, hogy az utalás okáról a bankban ne beszéljen, mert lehet, hogy a bankfióki ügyintézők is érintettek a visszaélésben...”

Az utalást követően a kedvezményezett számlához való hozzáférést a gyanús körülmények miatt blokkolták. Ezt követően a számlavezető bankja felhívta az ügyfelét tisztázni, hogy valóban szándékában állt a kedvezményezett számlára történő utalás. A körülményeket tisztázó telefonbeszélgetést követően ismerte el az ügyfél, hogy valójában nem is akart utalni a számlára ismeretlen személynek. Elmondta, hogy bár voltak kételyei, de félt attól, ha nem működik együtt, elveszti a pénzét.

Sok adatot kérnek az online csalók

A korábbi figyelemfelhívások ellenére 2025-ben is változatlanul sikeres az online termékértékesítéses visszaélés, ahol a csalók a vásárláshoz a bankéhoz megszólalásig hasonló álhonlapot küldenek a banki azonosítók megadására. Ennek oka lehet, hogy bár hiába voltak gyanúsak a körülmények (pl. miért kapott ilyen sok SMS-t az adott ügyfél, miért kellett ennyit kódot megadnia, limitet módosítania), a kedvező kondíciókkal hirdetett termék gyors megvételének lehetősége győzedelmeskedett az óvatosságon.

Előfordult olyan eset, amikor az ügyfél az online piactértől arról kapott értesítést, hogy az a bankfiók, ahonnan ő üzenetet kapott, adathalász tevékenységet folytat. Az ügyfél, habár bizonyos adatokat már megadott, nem értesítette a bankját a szükséges biztonsági intézkedések végrehajtása érdekében.

Egy másik esetben az ügyfélnek először gyanús volt, hogy ilyen sok adatot kérnek tőle. Ezért elővigyázatosságból a kevéssé használt és kis összeget tartalmazó bankszámlájához tartozó bankkártya adatait adta meg a bűnözők által küldött hamis weboldalon. Nem sokkal később már nem volt ennyire óvatos, ugyanezen a csaló oldalon a jelentősebb összeget tartalmazó számlájához köthető mobilalkalmazás regisztrációs kódját adta ki. Tette ezt annak ellenére, hogy a saját telefonján már rendelkezett ilyennel. A csalók az újonnan regisztrált mobilalkalmazással így már jelentősebb összeget tudtak eltulajdonítani.

Ami furcsa, nem véletlenül az

Sok megtévesztett ügyfél utólag arra hivatkozik, hogy az adathalászatkor nehéz napon volt túl, fáradt volt, teendői miatt nem tudott odafigyelni, vagy éppen gyorsan túl akart lenni a folyamaton. A helyzet azonban az, hogy a banki műveletek során mindig nagyon körültekintően kell eljárni.

„A banki tranzakciók olyanok, mint a gépjárművezetés: ugyanannyi figyelmet és óvatosságot igényelnek.”

A fáradtság, a kellő körültekintés hiánya, a megszokás a banki műveleteknél is problémát okozhat. Mivel a banki adathalász-kísérletek állandóvá váltak, az ügyfelek részéről is szükséges a folyamatos éberség, óvatosság, s a kibervédelmi tanácsok megfogadása.

Szükségünk van a józan ítélőképességünkre is, mivel a megtévesztési mintázatok állandóan változnak. Éppen ezért, ha valami új, eddig nem ismert fizetési módszerrel, kéréssel találkozunk, higgadtan gondoljuk végig: valóban szükséges ezt így, ebben a formában végigcsinálnunk? A hívó fél, az üzenet, a weboldal által kért adatok kapcsán pedig józanul – akár többször is – gondoljuk végig, hogy kérés teljesítése esetén vajon bárki más hozzáférhet-e a számlánkhoz? Lehet és kell is kételkedni. Az online világban a gyanakvás ugyanis nem hiba, hanem kiváló megelőző stratégia.

** A szerző az MNB-n belül működő Pénzügyi Békéltető Testület tagja*

„Szerkesztett formában megjelent 2025. október 17-én az Economx.hu oldalon.”

LIPTAI ZOLTÁN*: Remények és esélyek: méltányossági ügyek a pénzügyi békéltetőknél

Méltányossági ügyben akkor fordulhatnak az ügyfelek az MNB-n belül működő Pénzügyi Békéltető Testülethez, ha nincs problémájuk a pénzügyi intézményükkel (pl. bankjukkal), de személyes és anyagi körülményeik miatt mégis kérnek a szerződéses feltételektől eltérő és kedvezőbb elbírálást. A békéltetők által befogadott ügyekben az ügyfelek mintegy fele sikert ér el ilyen kérelmeinél, leginkább akkor, ha személyesen vagy képviselője útján jelen van a békéltetői meghallgatáson. Ehhez az is kell, hogy a „hiszem, ha látom” megközelítés helyett inkább a „ha hiszem, látom” elvet alkalmazzák.

A Pénzügyi Békéltető Testülethez (PBT) beérkezett méltányossági ügyek egynegyedével nem tud érdemben foglalkozni a testület, mivel ezek jórésze tartalmilag hiányos. Leginkább azért, mert a kérelem benyújtása előtt nem adott be panaszt az ügyfél a pénzügyi szolgáltatónál, márpedig ez a békéltetés alapfeltétele.

Jó tudni azt is, hogy a PBT méltányossági ügyekben nem hozhat döntést, ehelyett egy meghallgatáson a felek közötti egyeztetést segíti elő. Sok esetben a felek, vagyis az ügyfél és a pénzügyi intézmény határozott elképzeléssel, időnként irreális vágyakkal érkeznek a meghallgatásra, így nem egyszerű megtalálni a közös nevezőt.

A PBT által befogadott – nem hiányos, teljes körű – méltányossági ügyek egyharmadában egyezség születik, további egyötödében úgynevezett „kvázi egyezség”. Utóbbi azt jelenti, hogy bár formális egyezségkötésre a PBT előtt nem kerül sor, az

eljárás a kérelmező számára mégis pozitív, illetve reményteli eredménnyel zárul, legtöbbször eljáráson kívüli megegyezéssel. Összességében a befogadott méltányossági ügyek több, mint fele a kérelmezők számára pozitív eredménnyel zárul. Mindössze két év, 2020 és 2021 volt kivétel, amikor bizonyos időszakokban a Covid miatt meghallgatások megtartására nem volt lehetőség. Ez is azt támasztja alá, hogy méltányossági ügyekben a meghallgatáson való személyes részvétel nagymértékben javítja a pozitív eredmény esélyét.

A befogadott méltányossági ügyek kb. 15%-ában már a meghallgatás előtt sikerül a feleknek egyezséget kötniük. Ha a pénzügyi szolgáltató válasziratában nagyon kedvező egyezségi ajánlatot tesz, a kérelmező azt írásban elfogadja, így a meghallgatásra már nincs is szükség.

A befogadott méltányossági ügyek kb. 80%-a jut el a meghallgatásig. Az elmúlt évek statisztikái alapján a meghallgatások kb. 60-65%-án van jelen a kérelmező személyesen, vagy meghatalmazottja útján képviselteti magát. Ezen ügyek kb. 15%-ában a felek már a meghallgatáson megállapodást kötnek, az írásban folytatott ügyek további 20%-ában egyezség születik. Összességében elmondható, hogy azon ügyekben, ahol a kérelmező képviselte a meghallgatáson megoldott, 35%-ban kerül sor egyezség megkötésére.

Ha a meghallgatáson a kérelmező nem képviselteti magát, akkor az ügyek jellemzően írásban folytatódnak tovább, sajnos sokkal kisebb eredményességgel. Az egyezségkötések aránya ezeknél az utóbbi években 13% körül mozgott.

Jelentősen megnő tehát azon kérelmezők esélye az egyezségkötésre, akik meg tudják oldani személyes jelenlétüket, vagy képviselüket a meghallgatáson. Ez nem véletlen. Míg más ügyeknél a tényállás egzakt módon feltárható az írásos dokumentumok alapján, addig a méltányolható körülmények előszóban történő előadása sokkal nagyobb hatással van az eredményességre. A személyes találkozás ugyanis lehetőséget ad a kérelmező sokkal alaposabb megismerésére szolgáltatója által.

A méltányossági ügyekben a kérelmező személye legalább annyira fontos, mint maga a pénzügyi helyzet ismerete. A meghallgatáson látható a kérelmező metakommunikációja, megjelenése, aki számos eszközzel képes megerősíteni az általa előadottakat. A pénzügyi szolgáltató képviselője számára pl. egyértelmű jelzést jelenthet, hogy a kérelmező megjelenése mennyire áll összhangban az általa előadott életkörülményekkel.

Nagyon fontos tényező a kérelmező viselkedése, beszédstílusa, az ügghöz, a másik félhez való hozzáállása is. Világosan kiderül, hogy mennyire van tudatában saját pénzügyi helyzetének, illetve mennyire ismeri fel az ebben játszott szerepét. Vannak nagyon nehéz és különösen bonyolult élethelyzetek, amelyek feltárása igen sokszor segít a pénzügyi szolgáltató saját álláspontjának a valós helyzethez történő igazításában. Ezek a tényezők mind képesek pozitív irányba billenteni akár egy reménytelennek tűnő ügyet is.

A pénzügyi szolgáltatók igen sokszor tesznek egyezségi ajánlatot, az ajánlatok reális megítélése azonban nem egyszerű feladat egy nehéz pénzügyi helyzetben lévő kérelmező számára. A tapasztalatok azt mutatják, hogy a személyes kommunikáció lehetősége az egyeztetések folyamatában sokat tud segíteni abban, hogy a kérelmező reálisabban lássa a helyzetét és lehetőségeit.

Ráadásul az egyeztetésen jelen van egy harmadik, az ügyben teljes mértékben semleges fél is, a meghallgatást vezető pénzügyi békéltető. Az ő feladata olyan bizalmi légkör kialakítása, amelyben egy közös gondolkodás indulhat el a megoldás érdekében. A pénzügyi, jogi ismereteken, a megoldásra törekvő jószándékon kívül a PBT tagjai rendszeres képzésben is részesülnek, amelyek ilyen, és ehhez hasonló helyzetek megoldásához kulcsot jelentő ismeretekkel, képességekkel vértetik fel őket.

** A szerző az MNB-n belül működő Pénzügyi Békéltető Testület tagja*

„Szerkesztett formában megjelent 2025. november 6-án a Növekedés.hu oldalon.”

DR. RÓZSAVÖLGYI ORSOLYA: Túl magas a hitel törlesztője, mit tegyek?

Sokunk számára a lakhatásunkat biztosító ingatlan megvásárlása csak hitellel elérhető. Érdemes már a hitel felvétele előtt hosszú távon megvizsgálni és megtervezni anyagi helyzetünket, átgondolni döntésünket, mert a fizetési nehézség sajnos súlyos következményekkel is járhat. A törlesztéssel kapcsolatos figyelmetlenség, a hitelhez kötődő kedvezmény menet közben elvesztése is növelheti a havi törlesztőrészeket, de akár azzal is szembesülhetünk utólag, hogy erőn felül választottunk hitelt. Ilyen esetekben is többféle mentő megoldás állhat rendelkezésünkre.

A lakáshitelek esetében többféle termék közül választhatunk, hiszen elérhetőek végig fix kamatozású, változó kamatozású vagy például türelmi idő konstrukciók is. A futamidő alatt végig fix kamatozású hitelek esetében – ahogy azt a nevük is mutatja – a futamidő teljes idejére havonta változatlan mértékű kamattal számolhatunk. Ez a legkiszámíthatóbb és legkönnyebben tervezhető konstrukció.

A változó kamatozású lakáshitelek esetében nagyobb a kockázat, hiszen ezek kamata csak egy meghatározott kamatperiódus idejére rögzített. A szerződés megkötésekor alkalmazott induló kamat ennek lejártával megváltozik. Ez lehet ránk nézve előnyös (ha csökken a kamatot meghatározó külső mutatószám /referenciakamat/, pl. bankközi kamat, valamilyen állampapírhozam stb.) vagy hátrányos (ha növekedett a referenciakamat). Számos fogyasztó számára ez sok esetben nehezen követhető, és csak annak eredményével szembesül, amikor a kamatperiódus lejártával tájékoztatást kap a banktól az új kamatmértékről, amely a törlesztőrészlet változását is jelenti.

A piacon elérhetőek türelmi idő konstrukciók is, melyek lényege, hogy a futamidő első időszakában (jellemzően az első néhány évben) az ügyfél csak kamatot fizet, a tőkét még nem kell törlesztenie. A törlesztőrészlet az első időszakban így alacsonyabb, ezáltal a havi terheink kisebbek. Amikor viszont lejár a türelmi idő, a törlesztőrészlet emelkedésével kell számolnunk. Vonzó lehet a kezdeti alacsony fizetési kötelezettség, azonban tudatosan kell készülnünk arra, hogy ez a türelmi idő lejártával megváltozik. Ha tehát nem garantált, hogy a türelmi idő elteltével anyagi helyzetünkben olyan változás történik, amely a megemelt részlet megfizetését lehetővé tenné, akkor gondoljuk végig, hogy esetleg egy másik termék lehet megfelelő számunkra.

A kamat és így a törlesztőrészlet változása akkor is bekövetkezhet, ha a szerződést – valamilyen feltétel vállalásával – kamatkedvezmény mellett kötöttük, de utóbb ez a kedvezmény megszűnik. Ilyenkor egy fix kamatozású szerződés törlesztőrésze is emelkedhet. Ennek a leggyakoribb példája, ha a kedvezményt jövedelemjövőáírás vállalása miatt kaptuk, de a vállalt jövedelem valamiért mégsem érkezik meg a számlánkra. Az államilag támogatott hitelek esetében a kamattámogatás megszűnése (pl.: 20 év letelte) is nagyobb kamatot eredményez.

Szintén magasabb kamattal és így magasabb részlettel kell számoljanak azok a fogyasztók, akik Zöld Otthon Program (ZOP) keretében hitelt vettek fel, de a szerződésben vállalt feltételeket nem teljesítették. A ZOP keretében folyósított hitelek ún. refinanszírozott hitelek (vagyis a forrást nyújtó bank is kívülről kapja a finanszírozandó összeget). Amikor az ügyfél a ZOP feltételeit megszegi (pl.: 120 napot meghaladó késedelembe esik), akkor a refinanszírozott kölcsön összegét a folyósító bank visszafizeti a refinanszírozó részére, a hitelt pedig átárzza, azaz a kedvezményes kamat helyett – a szerződésben meghatározott kamatváltoztatási mutató alkalmazásával – új kamatot állapít meg.

Az e hitellel rendelkező fogyasztóknak tehát érdemes szem előtt tartani, hogy a program feltételeinek megszegése esetén a kedvezményes kamatot elvesztik, és ezért nagyon oda kell figyelni arra, hogy minden követelményt betartsanak.

A túl magas törlesztőrészlet oka tehát lehet az is, hogy szerződéskötés előtt nem megfelelő terméket választottunk; esetleg a futamidő alatt megváltoztak a személyes körülményeink (pl. elvesztettük a munkahelyünket); de akár az is, hogy esetleg elmulasztottunk valamit, figyelmetlenek voltunk. Az első teendők ilyenkor, hogy megvizsgáljuk, történt-e mulasztás a részünkről, például fizetési kötelezettségünket minden hónapban határidőben teljesítettük-e.

Az MNB-n belül működő Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) előtt előfordult olyan ügy, amelyben a felek közötti jogvita a bank által felszámított késedelmi kamatból adódott. A kérelmező a havi részleteket folyamatosan, de időbeni késéssel

teljesítette. A PBT által tartott meghallgatáson kiderült, hogy nem az ügyfél fizetési hajlandóságával van probléma, hanem az anyagi helyzete csak azt teszi lehetővé, hogy a havi részletet mindig a havi fizetéséből teljesítse. Mivel a részlet az adott hó 1-jén volt esedékes, ám az ügyfél pedig csak később kapta meg a fizetését, vissza-visszatérően késedelembe került.

Ilyen esetben a helyzet kétféle módon is rendezhető: amennyiben van rá lehetőség, akkor a fizetésünkben a következő havi részletet is félre kell tenni, amelyet a következő hónapban a bank be tud szedni, még az adott havi fizetésünk megérkezése előtt. Mivel ezt a fenti ügyben nem lehetett megoldani, a másik lehetőségről egyeztettek a felek: a törlesztési nap módosításáról.

Amennyiben viszont egy esetlegesen elveszített banki kedvezmény okozza a magasabb részletet, vizsgáljuk meg, hogy a kedvezményt végleg elveszítettük, vagy csak egy rövidebb időszakra nem biztosít alacsonyabb kamatot a bank és a kedvezményes törlesztő visszaállítható.

A nehezen teljesíthető törlesztőrészlet kapcsán fontos, hogy vizsgáljuk meg anyagi lehetőségeinket. A felteendő kérdés az, hogy csak egy átmeneti nehézségről van szó (pl. egy váratlan mosógép meghibásodás miatt) vagy a részletek fizetése hosszú távon is problémát okozhat (pl.: a munkahely hirtelen elvesztése, haláleset, tartós betegség stb. miatt). Ehhez mindenképp segítséget jelenthet családi költségvetés készítése, amelyhez az MNB is segítséget nyújt Háztartásköltségvetés-számító programjával.

Ha csak átmeneti problémáról van szó, akkor vizsgáljuk felül költségeinket, faragjunk le néhány kiadást. Ha ezek nem jelentenek megoldást, akkor érdeklődjünk a bankunknál, hogy milyen adósság-rendező programok érhetőek el nála. Elképzelhető, hogy egy rövidebb (pl. 1 éves) könnyített törlesztés is megoldást jelenthet a számunkra, és ennek letelte után – anyagilag összeszedve magunkat – folytathatjuk a törlesztést.

Ha viszont a törlesztőrészlet megfizetése hosszabb távon okoz problémát, akkor nem átmeneti megoldásban kell gondolkodnunk, de ilyenkor is több út áll előttünk. Kezdeményezhetjük például a szerződés módosítását. Lehetőségünk van például a lejárt tartozás tőkésítésével a késedelem rendezésére. Ez azt jelenti, hogy a meg nem fizetett és a késedelmi kamatot hozzászámítják a még meglévő tőketartozásunkhoz. Így megszűnik a jelenlegi késedelmi kamat, viszont megnövekedik a továbbiakban fizetendő törlesztőrészlet. Utóbbi orvosolhatja, ha ezzel párhuzamosan kérjük a futamidő meghosszabbítását (alacsonyabb havi törlesztőkkel) vagy – ha megfelelünk a feltételeknek és a bank ezt vállalja – akár kedvezőbb kamat alkalmazását.

Tartsuk azonban szem előtt, hogy mivel a szerződés kétoldalú jogügylet, az általunk kért módosításra csak akkor van lehetőség, ha azzal a bank is egyetért. Ha ez nem járható út, vagy a bankunk által ajánlott megoldás számunkra nem elfogadható, akkor érdemes utánajárni, hogy jelenlegi hitelintézetünk vagy más bankok milyen egyéb hitelajánlatokat tudnának nekünk adni. Előfordulhat, hogy egy hitelkiváltással kedvezőbb helyzetben találjuk magunkat.

Ha ezek közül egyik lehetőség sem jelent megoldást, akkor a fedezeti ingatlan értékesítése melletti végtörlesztés is lehetséges. A PBT tapasztalatai azt mutatják, hogy a fogyasztók nehezen szánják rá magukat a lakásuk, házuk értékesítésére, ami érzelmileg teljesen érthető. Tartsuk ugyanakkor szem előtt, hogy egy önkéntes értékesítés során sokkal jobb vételárat alkudhatunk ki, mint ami egy sajnálatos (a nemfizetés miatti) kényszerértékesítés (árverés) során érhető el. Ráadásul ez utóbbi esetben nemcsak az alacsonyabb vételárral, hanem a megnövekedett behajtási, végrehajtási költségekkel is szembesülnek az adósok.

Ha nem jutunk dűlőre a bankunkkal, akkor a banknál tett eredménytelen panaszeljárást követően a PBT előtt egyeztethetünk a magasabb törlesztőrészlet okáról és a megoldási alternatívákról.

** A szerző az MNB-n belül működő Pénzügyi Békéltető Testület tagja*

„Szerkesztett formában megjelent 2025. november 7-én az Mfor.hu oldalon.”

Ezt tegye, ha nem tudja fizetni a lakáshitelt*

Mi van, ha túl magas lesz a havi törlesztő?

Miközben sokan csak hitellel tudják a lakhatásukhoz szükséges ingatlant megvásárolni, a fizetési nehézség nagyon súlyos következményekkel járhat számukra. Növelheti a havi részletek összegét a törlesztéssel kapcsolatos figyelmetlenség vagy a hitelhez kapott kedvezmény menet közben elvesztése, de akár azzal is szembesülhet valaki, hogy erőn felül választott hitelt. Ilyen esetekben is többféle mentő megoldás áll rendelkezésre.

- Súlyos következményei lehetnek a lakáshitel törlesztése során fellépő nehézségeknek
- A túl magas törlesztőrészletet okozhatják változó kamatok, megszűnt kedvezmények vagy mulasztások
- Több megoldás létezik a törlesztőrészletek csökkentésére, például futamidő-hosszabbítás vagy hitelkiváltás

Ezek miatt szállhat el a törlesztő

A túl magas törlesztőrészlet oka lehet,

- ha nem megfelelő hitelterméket választ valaki
- a futamidő alatt megváltoznak a személyes körülmények (például megszűnik a munkahelye)
- mulasztás, figyelmetlenség miatti késedelem vagy feltétel nem teljesítése.

Hogy mi a teendő a fenti helyzetekben, azt a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Békéltető Testületének tagjai, Rózsavölgyi Orsolya és Liptai Zoltán írásai alapján foglaltuk össze.

Hitelek és kockázatok

A bankoknál elérhetők [végig fix kamatozású](#), változó kamatozású vagy például türelmi idős lakáshitelek. Ha a futamidő alatt végig fix kamatot kell fizetni, az a legkiszámíthatóbb és legkönnyebben tervezhető hitelkonstrukció.

A [változó kamatozású lakáshitelek](#) esetében nagyobb a kockázat, hiszen ezek kamata csak egy meghatározott kamatperiódus idejére rögzített. A szerződés megkötésekor alkalmazott induló kamat ez után kevesebb vagy több is lehet, attól függően, hogyan változik a kamatot meghatározó külső mutatószám, vagyis referenciakamat.

A piacon elérhetőek **türelmi idős konstrukciók** is. Ezek lényege, hogy a futamidő első időszakában (jellemzően az első néhány évben) az ügyfél csak kamatot fizet, a tőkét még nem kell törlesztenie. Amikor viszont lejár a türelmi idő, a törlesztőrészlet emelkedésével kell számolni.

A kamat és ezzel a törlesztőrészlet akkor is megemelkedhet, ha a hitelszerződést valamilyen feltétel vállalásával, kamatkedvezménnyel kötötte valaki, de utóbb ez a kedvezmény megszűnik. Jó példa erre a [babaváró hitel, amit nagyon megdrágíthat](#), ha nem teljesülnek a feltételek, például elválik a házaspár.

Az [államilag támogatott hitelek](#) esetében a kamattámogatás megszűnése (pl.: 20 év letelte) is nagyobb kamatot eredményez.

Fontos, hogy ha nem teljesül valamilyen feltétel, akkor a fix kamatozású szerződés törlesztőrészlete is emelkedhet. Ennek a leggyakoribb példája, ha a kedvezményt jövedelem-jóváírás vállalása miatt kapta valaki, de a vállalt jövedelem valamiért mégsem éri meg a számlára.

Szintén magasabb kamattal és így magasabb részlettel kell számolniuk azoknak, akik [Zöld Otthon Program](#) (ZOP) keretében vesznek fel hitelt, de nem teljesítik a szerződésben vállalt feltételeket, például 120 napot meghaladó késedelembe esnek. Ilyenkor a kedvezményes kamatot elvesztik, és ezért nagyon oda kell figyelni arra, hogy minden követelményt betartsanak.

Mulasztottunk?

Az első teendő a törlesztőrészlet elszállásakor, hogy megvizsgáljuk, történt-e mulasztás a részünkről, például minden hónapban határidőben teljesítettük-e fizetési kötelezettségünket – húzza alá Rózsavölgyi Orsolya.

Hozzáteszi: a békéltető testület előtt előfordult olyan ügy, amelyben a felek közötti jogvita a bank által felszámított késedelmi kamatból adódott. A kérelmező a havi részleteket folyamatosan, de időbeni késéssel teljesítette. Mivel a részlet az adott hó 1-jén volt esedékes, de az ügyfél csak később kapta meg a fizetését, vissza-visszatérően késedelembe került.

Ilyen esetben a helyzetet kétféle módon lehet rendezni: vagy félre kell tenni a fizetésből a következő havi részletet is, vagy kérni kell a banktól a törlesztési nap módosítását.

Mi a helyzet?

Amennyiben viszont egy esetlegesen elveszített banki kedvezmény okozza a magasabb részletet, először meg kell vizsgálni, hogy a kedvezményt végleg elveszítette-e az ügyfél, vagy csak egy rövidebb időszakra nem biztosít alacsonyabb kamatot a bank, és a kedvezményes törlesztőt vissza lehet állítani.

Mik az anyagi lehetőségek?

A nehezen teljesíthető törlesztőrészlet kapcsán fontos, hogy vizsgáljuk meg az anyagi lehetőségeket. Átmeneti nehézségről van szó – például váratlanul elromlott egy háztartási gép, vagy hosszú távú a probléma – például a munkahely hirtelen elvesztése, haláleset, tartós betegség miatt.

- Ha csak átmeneti problémáról van szó, akkor vizsgáljuk felül költségeinket, faragjunk le néhány kiadást - tanácsolja a szakember.
- Ha ezek nem jelentenek megoldást, akkor érdeklődjünk a bankunknál, hogy milyen adósságrendező programok érhetőek el nála. Lehet, hogy egy rövidebb – például egy éves - könnyített törlesztés megoldást jelenthet.

Lehet módosítani a szerződést?

Ha a törlesztőrészlet megfizetése hosszabb távon okoz gondot, akkor nem átmeneti megoldásban kell gondolkodni, de ilyenkor is több út áll rendelkezésre.

Kezdeményezni lehet a szerződés módosítását. Lehetőség van például a lejárt tartozás tőkésítésével rendezni a késedelmet. Ez azt jelenti, hogy a meg nem fizetett és a késedelmi kamatot hozzászámítják a meglévő tőketartozáshoz. Így megszűnik a késedelem, de megnő a továbbiakban fizetendő törlesztőrészlet. Ezt orvosolhatja, ha párhuzamosan a futamidő meghosszabbítását is kéri az adós, alacsonyabb havi törlesztőkkel. Ha valaki megfelel a feltételeknek, és a bank ezt vállalja, akár kedvezőbb kamat alkalmazását is lehet kérni a módosított szerződésben.

Fontos, hogy az ügyfél által kért módosításra csak akkor van lehetőség, ha azzal a bank is egyetért.

Ki lehet váltani a hitelt?

Ha ez nem járható út, vagy a bank által ajánlott megoldás az adós számára nem elfogadható, érdemes utánajárni, hogy a jelenlegi hitelintézet vagy más bankok milyen egyéb hitelajánlatokat tudnának számára adni. Előfordulhat ugyanis, hogy [hitelkiváltással](#) kedvezőbb helyzetbe kerül.

Még ez is jobb az árverésnél

Ha ezek közül egyik lehetőség sem jelent megoldást, akkor a fedezeti ingatlan értékesítése melletti végtörlesztés is lehetséges.

Erre a lépésre mindenki nehezen szánja rá magát, ami a szakember szerint érzelmileg érhető. Egy önkéntes értékesítés során azonban sokkal jobb vételárat lehet elérni, mint a kényszer értékesítés, vagyis egy árverés eredményeképpen.

Ráadásul az utóbbi esetben nemcsak az alacsonyabb vételárral, hanem a megnövekedett behajtási, végrehajtási költségeket is fizetniük kell az adósoknak.

Ha nem sikerül megegyezni a bankkal

Aki nem jut dűlőre a bankjával, az ottani eredménytelen panaszbejelentés után a [Pénzügyi Békéltető Testület](#) (PBT) előtt is egyeztetethet a magasabb törlesztőrészlet okáról és a megoldási lehetőségekről.

Méltányossági ügyben akkor fordulhatnak az ügyfelek az MNB-n belül működő Pénzügyi Békéltető Testülethez, ha nincs problémájuk a pénzügyi intézményükkel (pl. bankjukkal), de személyes és anyagi körülményeik miatt mégis a szerződéses feltételektől eltérő és kedvezőbb elbírálást kérnek. A békéltetők által befogadott méltányossági ügyekben az ügyfelek mintegy fele sikert ér el, de leginkább akkor, ha személyesen vagy képviselője útján jelen van a békéltetői meghallgatáson.

Méltányossági ügyben nagyon fontos a jelenlét

A békéltetés alapfeltétele, hogy az ügyfél előbb a saját szolgáltatójához – hitel esetében a bankjához – adjon be panaszt.

A PBT méltányossági ügyekben nem hozhat döntést, hanem a felek közötti egyeztetést segíti elő egy meghallgatáson. Az ilyen ügyek egyharmadában egyezség, további egyötödében úgynevezett „kvázi egyezség” születik, ami kedvező a kérelmező számára.

A meghallgatáson való személyes részvétel nagymértékben javítja a pozitív eredmény esélyét – hívta fel a figyelmet Liptai Zoltán. Ennek az az oka, hogy míg más ügyeknél a tényállást pontosan fel lehet tárni az írásos dokumentumok alapján, addig a méltányolható körülmények élőszóban történő előadása sokkal nagyobb hatással van az eredményességre. A személyes találkozás lehetővé teszi a kérelmező sokkal alaposabb megismerését.

A méltányossági ügyekben a kérelmező személye legalább annyira fontos, mint maga a pénzügyi helyzet ismerete – húzta alá Liptai Zoltán. Vannak nagyon nehéz és különösen bonyolult élethelyzetek, amelyek feltárása igen sokszor segít a pénzügyi szolgáltató saját álláspontjának a valós helyzethez történő igazításában. Ezek a tényezők mind képesek pozitív irányba billenteni akár egy reménytelennek tűnő ügyet is – tette hozzá a szakember.

Mint írja, a pénzügyi szolgáltatók sokszor tesznek egyezségi ajánlatot, az ajánlatok reális megítélése azonban nem egyszerű feladat egy nehéz pénzügyi helyzetben lévő kérelmező számára. A tapasztalatok azt mutatják, hogy a személyes kommunikáció lehetősége az egyeztetések folyamatában sokat tud segíteni abban, hogy a kérelmező reálisabban lássa a helyzetét és a lehetőségeit.

**BLIKK 2025. november 10.*

DR. CSERÉPI JUDIT*: Hogyan kössünk biztosítást házi kedvencünkre?

Ahogy a családtagokkal is előfordulhat, a háziállataink, kedvenceink is szenvedhetnek balesetet vagy meg is betegedhetnek. Profi állategészségügyi ellátásukat követően azonban akár jelentős összegű számlát is kaphatunk. Ilyenkor lehet segítség, ha rendelkezünk házi kedvenc vagy kisállat-biztosítással.

Az utóbbi években egyre több biztosító ajánl különböző fantázianeveken úgynevezett házi kedvenc vagy kisállat-biztosításokat. Ezeknek alapvetően két fajtája létezik, az egyik a lakásbiztosításunk részeként megköthető házi kedvenc kiegészítő biztosítás, a másik az önállóan köthető kisállat-biztosítás.

Előbbi esetén az igazoltan tulajdonunkban lévő macska vagy kutya Magyarországon bekövetkezett betegsége vagy balesete tartozik a biztosítás által fedezett biztosítási események körébe. Az önálló biztosításként megköthető kisállat-biztosítások esetén a konkrét kisállatra történik a biztosítás megkötése, vagyis a biztosítási szerződés létrejöttéhez a biztosítani kívánt egészséges kedvencünk adatait kell közölni a szerződéskötéskor a biztosítóval. Jellemzően azokra a kedvencekre köthető biztosítás, amelyek legalább 4-6 hónaposak és nem töltötték be a 7-8. életévüket, mikrochippel és igazolható módon a szükséges oltásokkal is rendelkeznek, illetve rendszeresen féregtelenítettek.

Egy biztosítási eseménynél nem biztos, hogy megkapjuk a biztosítótól a gyógykezelés teljes összegét, azokat ugyanis csak a szerződésben meghatározott káreseményenkénti és biztosítási időszakonkénti összeghatárig téríti meg a biztosító. Minden esetben megfelelő számlával kell igazolni a szolgáltatás igénybevételét, továbbá igazolnunk kell azt is, hogy a megfelelő oltásokat megkapta a kisállat.

A különböző piaci szereplőknél többféle önálló biztosítási csomag is létezik. Az olcsóbbak jellemzően kisebb biztosítási összegre vagy kevesebb biztosítási eseményre térítenek, mint a drágábbak. Érdemes megfontolni, hogy kedvencünk fajtája, kora, esetleges tudott betegségei szempontjából melyik lehet a legoptimálisabb. Fontos azt is szem előtt tartani, hogy milyen eseményekre és károkra NEM terjed ki a biztosítás. Ilyen lehet például az ivartalanítási műtét (kivétel persze itt is előfordulhat, pl.: ha arra betegség miatt van szükség).

Nagyon fontos, hogy a szerződésben (általában hosszú listában) meghatározott fajtabetegségek, örökletes rendellenes állapotok esetén sem térít a biztosító. Szintén kizárják a fizetést az úgynevezett előzménybetegségek esetén, vagyis akkor, ha a betegség már fennállt a szerződéskötést megelőzően. Így mindenképpen tájékozódjunk előzetesen, hogy a házi kedvencünk milyen betegségekre lehet hajlamos fajtájából adódóan, és ez milyen befolyással lehet a későbbiekben a betegélettűjtára, ezáltal a biztosításunkra. Azt is érdemes tudni, hogy a biztosító a szerződés megkötését követően várakozási időt alkalmazhat, amelyen belül a bekövetkező betegség vagy baleset esetén még nem nyújt szolgáltatást. Ez 30 naptól akár 3 hónapig terjedő időszak is lehet.

Ha a kárrendezés során probléma adódik, a biztosítónknál panaszt nyújthatunk be. A biztosítónak 30 napja van panaszunk megválaszolására. Ennek esetleges elutasítását követően, vagy amennyiben a biztosító 30 nap elteltével sem válaszol beadványunkra, a Magyar Nemzeti Bankon belül működő Pénzügyi Békéltető Testülethez (PBT) lehet fordulni a jogvita bíróságon kívüli rendezése érdekében.

A PBT előtti ügyek tapasztalatai alapján ki kell emelni, hogy már a szerződéskötést megelőzően szükséges tájékozódni a biztosítás részleteiről. A piacon elérhető nagyszámú termék közül biztosan találunk olyat, amelyik az adott élethelyzethez és kedvencünk jellemzőihez a legjobban illik. Legyünk tisztában azzal is, hogy igénybejelentésenként maximum mekkora összeget kaphatunk, illetve éves szinten is mekkora az a maximális összeg, amelyet a biztosítás alapján fizethet a biztosító házi kedvencünk balesete vagy betegsége esetén, illetve melyek azok a betegségek, illetve orvosi beavatkozások, amelyek esetén egyáltalán nem fog fizetni a biztosító.

Fontos az is, hogy igényünk bejelentésekor minden elszámolható szolgáltatásról és beavatkozásról megfelelő számlával, dokumentummal rendelkezünk, illetve, hogy a szükséges oltásokat időben megkapja kedvencünk, illetve, hogy a féregtelenítések is időben, igazolhatóan történjenek meg.

Kellő tudatossággal a kárrendezés során kevésbé érhet minket meglepetés, és még ha a biztosításból eredő összeg nem is érné el a kedvencünkre költött egészségügyi kiadásaink teljes összegét, akkor is megnyugtató, ha legalább egy bizonyos összeghatárig számíthatunk a biztosítónk szolgáltatására.

** A szerző az MNB-n belül működő Pénzügyi Békéltető Testület tagja*

„Szerkesztett formában megjelent 2025. november 10-én a Pénzcentrum.hu oldalon.”

DR. GAZDA ZSUZSANNA*: Esetek, amikor a kgfb-biztosító visszakérheti a kifizetett kárt – Visszkereseti jog a gépjármű-biztosításban

Közlekedési baleset bárkivel előfordulhat, okozójaként és károsultként is elszenvedői lehetünk egy ilyen esetnek. De vajon nyugodtak lehetünk-e, hogy ha mi vagyunk a vétkesek, akkor a kötelező gépjármű-felelősségbiztosításunk (kgfb) majd fedezi a kárt? Alapesetben igen, de vannak bizonyos helyzetek, amikor a biztosító akár vissza is kérheti a már kifizetett kártérítési összeget.

Gépjárműtulajdonosként vagy üzemeltetőként első legfontosabb feladatunk, hogy a gépjármű használata során okozott károk fedezetére biztosítási szerződést kössünk és azt díjfizetéssel hatályban is tartsuk. Ennek elsődleges célja a károsultak védelme, hogy a biztosító az okozott kár összegét a vétkes fél helyett a jogszabályban meghatározott összegig megtérítse.

Van azonban néhány jogszabályi kikötés, amikor a biztosító megtérítési igénnyel, visszakeresettel élhet a károkozóval szemben. E törvényben meghatározott körülmények, magatartásformák nem is feltétlenül állnak minden esetben okozati összefüggésben a károkozással.

Melyek ezek a körülmények és milyen összegben érvényesíthető a visszakereseti igény?

A biztosító az általa kifizetett teljes kártérítési összeg megtérítését követelheti

- attól a vezetőtől, aki a gépjárművet az üzemeltető vagy az egyébként jogosan használó engedélye nélkül vezette. Ilyen lehet, ha például ellopják a gépjárművet és úgy okoznak balesetet. Ilyenkor annak kell helyt állnia a biztosítóval szemben, aki a gépjárművet eltulajdonította. Jogosulatlan használat az is, ha a károkozó tudta, hogy a járművet az üzemeltető a forgalomból kivonatta és üzemképtelen, ennek ellenére az üzemeltetőtől javításra átvett járművel a forgalomban közlekedett és balesetet okozott.
- a biztosítottól, ha a kárt jogellenesen és szándékosan okozták. Ilyen eset a gyorsajtás vagy a rendőri igazoltatás elkerülése közben történő baleset.
- az üzemeltetőtől, illetve a vezetőtől, ha a szerződés megkötésekor, a biztosítási esemény bekövetkezésekor, vagy egyébként terhelő közlési, változásbejelentési, kárbejelentési kötelezettségét nem teljesítette, oly mértékben, ahogyan ez a fizetési kötelezettséget befolyásolta. Ha az üzemeltető, illetve a vezető bizonyítja, hogy e kötelezettségét nem szándékosan szegte meg, a biztosító követelését az általa teljesített szolgáltatás keretei között legfeljebb 500 ezer Ft-ig érvényesítheti.

A biztosító a teljesített szolgáltatások keretei között egy biztosítási eseménnyel kapcsolatban legfeljebb 5 millió Ft-ig érvényesítheti követelését

- a vezetővel szemben, ha az a gépjárművet alkoholos vagy a vezetési képességre hátrányosan ható szertől befolyásolt állapotban vezette, illetve bármely biztosítottól, ha a gépjármű vezetését ilyen személynek adta át, kivéve, ha bizonyítja, hogy a vezető alkoholos vagy vezetési képességre hátrányosan ható szertől befolyásolt állapotát nem ismerte fel. Az alkoholos befolyásoltság megállapítása véralkohol-koncentráció mérés alapján történik. Alkoholos befolyásoltságnak tekinthető a 0,8 ezreléket meghaladó véralkoholszint.

– szintén a vezetővel szemben, ha a kárt segítségnyújtás elmulasztásával, illetve foglalkozás körében elkövetett szándékos veszélyeztetéssel okozta. Előbbi komoly büntetőjogi következményekkel is járhat. Az elvárható segítségnyújtás minimális szintje a baleseti helyszínen történő megállás és a segítség felajánlása. A bíróság egy konkrét ügyben kifejtett állásfoglalása alapján a bekövetkezett kárnak a káreseménnyel – és nem önmagában a segítségnyújtás elmulasztásával – kell ok-okozati összefüggésben állnia. Így a balesetből eredő és a sértettet ért sérülések nem önmagában a segítségnyújtás elmulasztása miatt, hanem a baleset oka (pl. elütés) miatt következtek be.

A biztosító a teljesített szolgáltatások keretei között egy biztosítási eseménnyel kapcsolatban legfeljebb 1,5 millió Ft-ig érvényesítheti követelését

– a vezetővel szemben, ha nem rendelkezett a gépjármű vezetésére jogosító engedéllyel, illetve bármely biztosítottól, ha a gépjármű vezetését ilyen személynek adta át, kivéve, ha bizonyítja, hogy a gépjárművet engedéllyel vezető esetében a gépjárművezetői engedély meglétét alapos okból feltételezte.

Fontos tisztában lenni azzal, hogy ez az eset nemcsak akkor áll fenn, ha az a személy, aki a gépkocsit vezette még egyáltalán nem szerzett jogosítványt, hanem akkor is, ha lejárt a vezetői engedély érvényességi ideje. A Kúria megállapítása szerint a biztosító az általa kifizetett kártérítési összeg megtérítését követelheti attól a vezetőtől, akinek a vezetői engedélye a károkozaskor – az egészségi alkalmassági vizsgálaton megállapított időpont eltelte miatt – nem jogosított vezetésre. Ez az értelmezés – a Kúria szerint – megfelel az Alaptörvény szerinti követelményeknek is, mivel a lejárt érvényességű vezetői engedély érvényességi idejének meghosszabbítása nem csak egy adminisztrációs aktus, hiszen az adott személy ténylegesen járművezetési alkalmasságát igazolja. Az orvosi vizsgálaton megállapított egészségi alkalmassági időpontot követően a vezetői engedély nem jogosít vezetésre, nem alkalmas a vezetési jogosultság igazolására, a lejárt érvényességű vezetői engedéllyel rendelkező személy közúton nem vezethet járművet, az üzemben tartó neki nem engedheti meg a jármű vezetését.

– az üzemben tartóval szemben, ha a balesetet a gépjármű súlyosan elhanyagolt műszaki állapota okozta. Ez elsősorban balesetveszélyes és környezetterhelő, de egy károkozaskor további anyagi hátránnyal is járhat a gondatlan tulajdonosnak. Elhanyagolt műszaki állapotnak minősül minden olyan műszaki hiba, amely miatt egy gépjármű a műszaki vizsgán sem felelne meg (pl. futómű vagy kormányhiba, fékprobléma, lyukas kipufogó, az engedélyezettől nagyobb mértékű gumiabroncs-kopás stb.).

Mikor nem érvényesítheti a biztosító a visszkereseti igényét?

Nem illeti meg azonban a visszkereseti jog a biztosítót az elhunyt biztosított örököseivel szemben.

Miért fontos a visszkereseti jog ismerete?

A kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás a károsultak védelmét szolgálja, azonban a fenti kizárásokkal felelős magatartásra is ösztönzi a tulajdonosokat, gépjárművezetőket. A biztonságos vezetésre törekvésen túl fontos tehát tisztában lenni a feltételekkel is. A visszkereseti jog remélhetőleg hozzájárul a közlekedési felelősség és a szabálytalan közlekedés anyagi következményeinek érvényesítéséhez és hosszú távon talán a közlekedési kultúra javításához is.

** A szerző az MNB-n belül működő Pénzügyi Békéltető Testület tagja*

„Szerkesztett formában megjelent 2025. november 12-én az Economx.hu oldalon.”

DR. KÁNTÁS-BARCSAI KATALIN*: Miért érdemes a társasházi mellé saját lakásbiztosítást kötni?

Bármikor szükség lehet egy káresemény miatt a társasház épületének helyreállítására, vagy egy nagy összegű beruházásra. Ebben nyújthat segítséget a társasház-biztosítás. A lakóközösség tagjainak életviteléhez, egyéni szükségleteihez mérten azonban érdemes saját lakásbiztosítást is kötni.

Mikor lehet rá szükség?

A társasház-biztosítást nem csak régen épült társasház vagy nagy lakópark esetén érdemes megkötni. Elemi kár, rongálás vagy a gépészet meghibásodása egy új építésű társasház vagy kis létszámú lakóközösség esetén is előfordulhat. Egy, a lakásban történt káresemény (pl. csőtörés, robbanás) kárt okozhat a szomszédos lakásban, a társasház közös használatú részeiben vagy közös tulajdonú ingóságokban is.

A társasház-biztosítás elsősorban a közös tulajdonú épületrészek, építmények védelmére szolgál (pl. kapu, lépcsőház, tető, falak, pince, járda, lift), de a külön tulajdonban lévő lakások és melléképületek (pl. garázs, tároló) falaira is kiterjed. Biztosítás hiányában egy váratlan káresemény jelentős terhet róhat a lakóközösségre. A társasház-biztosítás azonban jellemzően csak az ingatlanra szól, ám itt sem mindenre érvényes.

Emiatt érdemes a meglévő társasház-biztosítás mellé lakásonként külön, személyre szabott biztosítást kötni az ingóságokra, hobbi- és kisállatra, különleges üvegre, nagyobb értékű kerékpárra, ékszerre, okoseszközre vagy akár a műtárgyakra. A kiegészítő szolgáltatások az alapbiztosításon felül, a szerződésben meghatározott külön díj fizetése mellett, az egyedi igényekhez igazodva nyújtanak biztosítási védelmet.

A saját biztosítás előnyei

Akkor van szükségünk külön ingóságbiztosításra, ha a társasház biztosítása nem terjed ki az ingóságokra vagy nem saját tulajdonú az ingatlan (és a tulajdonos sem gondoskodott a biztosítási fedezetéről). Kiemelten ilyen eset az, ha bútorozatlan az albérlet, és így a személyes tárgyakat, értékeket nekünk kell bérlőkként megvédenünk. Tulajdonosként pedig – amennyiben értékes gyűjteménnyel, antik bútorral, ékszerrel vagy különleges üvegtárggyal rendelkezünk – szintén jó választás lehet az ingóságbiztosítás.

Probléma lehet abból is, hogy a társasház által kötött ingatlanbiztosítás általában nem minden – elsősorban ingatlankárnak látszó – biztosítási eseményre nyújt fedezetet. Előfordulhat például, hogy az épület üvegezésére kötött biztosítás nem terjed ki az erkélyek, loggiák vagy azok oldalfalának üvegezéseiben keletkezett törés és repedés káaira. Amennyiben a fogyasztó a társasház által kötött biztosításhoz kapcsolódóan kiegészítésként csak háztartási ingóságokra köt biztosítási szerződést, akkor az említett esetben egyik biztosítás sem nyújt fedezetet az erkély üvegének törésére.

Ugyanez a helyzet állhat elő abban az esetben is, ha az elektromos főzőlapban, a zuhany vagy akvárium üvegezésében balesetszerű törés- vagy repedéskár keletkezik. Ezen vagyontárgyakra célszerű különleges üvegekre vonatkozó kiegészítő biztosítást kötni. Vezetékes vízkár esetén a társasházi-biztosítás megtéríti a falat ért kárt, azonban a bútorok, a beltéri ajtó, szőnyeg vagy a padló kárára nem terjed ki a védelem. Sőt az a lakásban kialakított galériára vagy álmennyezetre sem terjed ki.

Biztosításkötés előtt érdemes azt is átgondolni, hogy az épület vagy a település milyen adottságokkal rendelkezik, mely károk bekövetkezésére van nagyobb esély. Célszerű emellett közös képviselőnkkel vagy akár a társasházi biztosítóval is egyeztetni arról, hogy pontosan mire vonatkozik a lakóközösséget védő fedezet. Egy példa: a közös tárolóból, folyosóról, kertből eltűnt tárgyakra (pl. babakocsi, bicikli, roller) csak meghatározott feltételek teljesülése esetén nyújt fedezetet a biztosító. Ilyen, hogy a lakóközösség közös tulajdonában álló tárolónak megfelelő mechanikai védelemmel kell rendelkeznie, továbbá az eltulajdonított tárgy értéke és darabszáma is meghatározó lehet. A biztosító akkor térít, ha a kárt nem biztosított személy, hanem idegen, harmadik személy okozza. Ha a társasházi biztosítás nem nyújtana rá fedezetet, a lakók kerékpáira, sporteszközeire saját kiegészítő biztosítás is köthető.

Káresemény esetén melyik biztosítóhoz kell fordulni?

Ha a társasház-biztosítási káresemény a lakás falait érinti, akkor a lakó (károsultként) is bejelentést tehet a biztosító felé, de a közös képviselőt tájékoztatnia kell. A saját lakásunkra megkötött ingóságbiztosításnál felmerült kár kapcsán a saját biztosítónál kell bejelentetni a kárt. A betöréses lopás- és rablás károkat a rendőrségen, a tűzkárokat – legyen szó akár társasház-biztosításról vagy a saját lakásunkra kötött fedezetről – a katasztrófavédelemnél is be kell jelenteni.

A közös épületrész károsodása vagy több lakás érintettsége esetén a közös képviselőnek kell intézkedni a biztosító, illetve az egyéb érintett szervek felé. Ha a kár esetleg a társasházi és a saját biztosításunkat is érintheti, ezt is érdemes jelezni a közös képviselő felé. Akár mindkét biztosítónál bejelenthetjük a kárt (a társasházi biztosító elérhetőségét általában kifüggesztik a lépcsőházban vagy elérhető a közös képviselőnél), azonban meg kell jelölni, ha több helyre jelentettük be. Ebben az esetben a biztosítók a szerződések pontos fedezetei, limitei alapján arányosan fizetnek nekünk (nem történhet meg, hogy az újjáépítési vagy pótlási értéknél nagyobb összeget kapunk, a biztosítókra vonatkozó előírások tiltják a „káronszerzést”). Ha esetleg van társasházi és privát biztosításunk is az ingatlanra, akkor érdemes arra a szerződésre érvényesíteni a kárt, amely az adott fedezet tekintetében magasabb limitösszeggel rendelkezik. A társasház-biztosítás általában kisebb összeget térít.

Mire érdemes figyelni?

A társasház-biztosítás nem minden esetben terjed ki a nem állandóan lakott épületrészre, lakásra, építményre. Amennyiben egy káresemény ugyanazon társasházban több lakást is érint, egyszerűbbé teszi az ügyintézés, ha társasház-biztosítással rendelkezik, mivel így egy kézben összpontosul a kárrendezés. Lakásonként nem kell külön kárbejelentést tenni, elegendő, ha a közös képviselő intézkedik. Ha a társasház-biztosítás mellé lakásbiztosítást is szeretnénk kötni, érdemes azonos biztosítót választani, mivel az egy esetleges kár bekövetkezésekor leegyszerűsíti az ügyintézés és akár díjkedvezménnyel járhat. A társasházi és a saját biztosítás nem helyettesíti, hanem jól kiegészíti egymást. Együttesen teljeskörű védelmet biztosíthatnak a lakásban keletkezett kárra.

** A szerző az Magyar Nemzeti Bankon belül működő Pénzügyi Békéltető Testület tagja*

„Szerkesztett formában megjelent 2025. november 17-én a Pénzcentrum.hu oldalon.”

DR. LAKÓ ANITA*: Pénzügyi békéltetés babaváró kölcsönöknél

2019 nyarától érhető el az a szabadfelhasználású személyi kölcsön, amelyet a köznyelv babaváróként emleget. A hitel törlesztését kamatmentesen kezdheti meg az igénylő pár. A konstrukció alapján, ha a futamidő első öt évében a vállalt gyermek megszületik, akkor a kamatmentesség fennmarad, illetve három évre szüneteltethető a törlesztés is, sőt, ha meghatározott időn belül további gyermekek születnek, akkor részben vagy egészben elengedhetik a tőketartozást. A viták akkor indulnak el a pénzügyi békéltetők előtt, ha az ügyintézés során probléma merül fel.

Ha az ügyintézés során minden rendben zajlik, akkor nincs szükség pénzügyi békéltetésre a hitelnyújtó bankkal szemben a babaváró hitelnél sem. Amennyiben pedig egyéb téma kapcsán adódna vitás kérdés, akkor az igénylők, illetve a támogatott személyek a lakó-/tartózkodási helye szerint illetékes vármegyei kormányhivatalok rendelkeznek hatáskörrel a támogatással kapcsolatban jogorvoslatért, illetve méltányossági ügyben hozzájuk lehet fordulni. Ha azonban a hitel-felvevők szerint a banki ügyintézés miatt érte hátrány őket, akkor az MNB-n belül működő Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) eljárása is kezdeményezhető.

A PBT előtti esetek többségében az ügyfelet ért sérelem abból adódott, hogy az egyes kedvezmények (a törlesztés szüneteltetése, a tőketartozás csökkentése) csupán akkor járnak, ha a házaspár a jogszabályban meghatározott időn belül igazoltan bejelenti az első, illetve az újabb gyermek(ek) megszületését, örökbefogadását. A konstrukció indulásakor e határidő legkésőbb a gyermek születésétől számított 60 nap volt, majd később ezt a jogalkotó a gyermek megszületését követő 180 napra módosította. 2025 januárjától pedig 1 év áll rendelkezésre a kérelem benyújtására.

Korábban jellemzően az első gyermek születésének bejelentésével kapcsolatos panaszok merültek fel, azonban az utóbbi évben megjelent problémaként a törlesztés szüneteltetésének elmaradása a második megszületett gyermek esetében.

Egy konkrét békéltetési ügyben például az ügyfelek az első gyermek esetében már a szerződéskötéskor kérték a törlesztés leállítását, mivel már az első babájukat várták. A szünetelés ideje alatt érkezett meg a második gyermek, ekkor felkeresték a bankfiókot, ahol az ügyintéző azt mondta, hogy még nem szükséges kérni az újabb szüneteltetést, mivel még hátra van egy év az előző időszakból, várják meg, míg az letelik. A kérelmezők, bízva a tájékoztatásban, az első szünetelési időszak lejártakor nyújtották be az újabb kérelmet. Hamarosan azonban értesítést kaptak arról, hogy újra fizetniük kell a részleteket. Az ügyintéző tájékoztatása tehát nem volt helytálló, mivel a szüneteltetést – az akkori szabályok szerint – a baba születése után 180 napon belül kellett volna kérniük, így ezt a kedvezményt elvesztették.

Utóbbi példához kapcsolódóan idén ősszel egy fontos változás lépett életbe, mivel rugalmasabbá vált e határidő számítása. A törlesztés szüneteltetése a jogszabályban meghatározott 1 éves határidőben kérhető, ugyanakkor 2025. október 1-jétől a második gyermek esetében a határidő már a korábbi törlesztés-szüneteltetés lejártától is számítható. Fontos tudni, hogy azok, akiknek a törlesztés szüneteltetése iránti kérelmét a 2025. október 1-je előtt hatályos benyújtási határidő elmulasztása miatt utasították el, 2025. október 1-jétől számított 60 napon belül jogosultak a törlesztés szüneteltetése iránti kérelmüket ismételt benyújtani.

A PBT előtti ügyek alapján elmondható, hogy előfordul, hogy a bank munkatársa tölti ki hiányosan az ügyfél által beadandó dokumentumot, vagy azt egy téves tájékoztatás miatt egyáltalán nem is adja be az ügyfél. Mire észreveszi az ügyfél, hogy például egy nagyon fontos rubrikát nem vagy hiányosan töltöttek ki, akár hónapok is eltelhetnek, márpedig így eltelhet a jogszabályban meghatározott határidő.

Panasz esetén a bankok egy része annyit válaszol, hogy a témával kapcsolatos szóban elhangzott tájékoztatást a hosszú idő elteltével nem lehet rekonstruálni. Előfordulhat, hogy azt kérik, hogy az ügyfél támassza alá álláspontját a bank által ellenjegyzett dokumentummal. Ilyen irat pedig jellemzően nem áll az ügyfél rendelkezésére. Érdeemes tehát az iratok, dokumentumok, nyilatkozatok leadása esetén érkeztetett másolatot kérni a bank munkatársától, így egy későbbi vita esetén az ügyfél bizonyíthatja az igazát.

Sok jogvita megelőzhető lenne azzal is, ha aláírás előtt az ügyfelek mindig átnéznék a dokumentumokat, hogy minden helyesen, az előírásoknak megfelelően szerepel-e. A későbbi bizonyítási kötelezettség ugyanis az ügyfelet terheli, amit sokszor nem tudnak teljesíteni és jelentős hátrány éri őket.

** A szerző az MNB-n belül működő Pénzügyi Békéltető Testület tagja*

„Szerkesztett formában megjelent 2025. december 9-én az Mfor.hu oldalon.”

**JELENTÉS A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET
ÉVES TEVÉKENYSÉGÉRŐL
2025**

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

mnb.hu

©MAGYAR NEMZETI BANK

1054 BUDAPEST, SZABADSÁG TÉR 8-9.