

A PANASZKEZELÉSI RENDELET ALKALMAZÁSÁNAK EGYES KÉRDÉSEI

dr. Rigó Hedvig

*Szakmai konzultáció
2012. november 9./12.*



5/2012. (IX. 11.) PSZÁF RENDELET
a pénzügyi intézmények, a pénzforgalmi intézmények és
az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények
panaszkezelésére vonatkozó szabályokról

Panaszkezelés

Válaszadási kötelezettség

Jegyzőkönyv

Nyilvántartás

Panaszkezelési szabályzat

Tájékoztatás a panaszkezelést megelőzően és annak folyamán

Záró rendelkezések

Panaszkezelési Mintaszabályzat

Hatályos:
2013. január 1.

VÁLASZADÁSI KÖTELEZETTSÉG

Az ügyfelet – *figyelemfelhívásra alkalmas módon* – tájékoztatni kell

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény szerinti *fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése* esetében **a fogyasztóvédelmi eljárás a Felügyeletnél kezdeményezhető** az alábbi elérhetőségen.

Felügyelet levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: 061-4899-100, e-mail cím: ugyfelszolgalat@pszaf.hu

A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetében az ügyfél döntése alapján az alábbi elérhetőségen **a Pénzügyi Békéltető Testülethez** vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint **bírósághoz** fordulhat.

PBT levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: 061-4899-100, e-mail: pbt@pszaf.hu

HATÁSKÖRÖK MEGOSZLÁSA

PÉNZÜGYI SZERVEZETEK ÁLLAMI FELÜGYELETE

- A pénzügyi szervezet panaszkezelésére vonatkozó jogszabályi előírások megsértése.
- A fogyasztók tájékoztatására vonatkozó előírások megsértése.
- Az ügyleti döntést (különösen a szerződés megkötését, valamely jog gyakorlását) hátrányosan befolyásoló, lényeges tényről szóló valótlan vagy megtévesztésre alkalmas tájékoztatás esetén.

Eljárási jogi akadály:

- nem fogyasztó
- 3 éven túli jogsértés

PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

- A fogyasztó és a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény 4. §-ában meghatározott szervezetek és személyek (pl. bankok, biztosítók, pénzügyi vállalkozások, befektetési szolgáltatók stb.) között - a nyújtott szolgáltatással kapcsolatban - létrejött szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügyek (pénzügyi fogyasztói jogviták) bírósági eljáráson kívüli rendezése.

Eljárási jogi akadály:

- nem fogyasztó

FOGYASZTÓVÉDELMI RENDELKEZÉSEK JEGYZÉKE

http://www.pszaf.hu/data/cms2303823/fogyved_rendelkezesek_2012majus.pdf

Különösképp:

- a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (Hpt.)
- a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény (Bsz.)
- a tőkepiacról szóló 2001. évi CXX. törvény (Tpt.)
- a biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvény (Bit.)
- a lakástakarékpénztárakról szóló 1996. évi CXIII. törvény (Ltp.)
- a távértékesítés keretében kötött pénzügyi ágazati szolgáltatási szerződésekről szóló 2005. évi XXV. törvény
- a magánnyugdíjról és a magánnyugdíjpénztárakról szóló 1997. évi LXXXII. törvény (Mpt.)
- az Önkéntes Kölcsönös Biztosító Pénztárakról szóló 1993. évi XCVI. törvény (Öpt.)
- a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény (Pft.)
- a fogyasztónak nyújtott hitelről szóló 2009. évi CLXII. törvény (Fhtv.)
- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (Fttv.)

LEGJELLEMZŐBB BEADVÁNYTÍPUSOK

Hitelintézeti tevékenységgel kapcsolatos panaszok:

- méltányosság
- árfolyamrögzítés
- végtörlesztés
- egyoldalú kamatemelés
- panaszkezelés

Tőkepiaci tevékenységgel kapcsolatos panaszok:

- előzetes tájékoztatás
- MIFID teszt
- tőkepiaci termékekkel kapcsolatos telefonos megbízások
- idegen nyelvű, írásbeli tájékoztatók

Biztosítók tevékenységével kapcsolatos panaszok:

- kötelező gépjármű-felelősségbiztosításra vonatkozó kifogások (bonus-malus besorolás)
- életbiztosítást érintő kifogások (visszavásárlási összeg)
- panaszkezelés

Nyugdíjpénztári tevékenységgel kapcsolatos panaszok:

- a hozamgarantált tőke feletti összeg jog- és összegszerűsége
- a munkáltató által teljesített befizetések könyvelésének, elszámolásának jogszerűsége

EGYEDI BIZTOSÍTÁSI ÜGYEK ELBÍRÁLÁSA

1. Fogyasztói beadvány: ügyfél a károkozó kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződése terhére kárigényt jelentett be. Ügyfél kifogásolja a kárrendezési eljárás elhúzódását, illetve a biztosító kármegosztást megállapító döntését.

Gfbt. 31. § (kárrendezési eljárás elhúzódása) → **fogyasztóvédelmi eljárás**

kármegosztást megállapító döntés felülvizsgálata → **bíróság**

2. Fogyasztói beadvány: Ügyfél beadványában előadta, hogy a biztosító téves tájékoztatása alapján kötötte meg életbiztosítási szerződését, melyet fel kíván mondani, továbbá a szerződésre átkönyvelt 180.000 Ft visszatérítését kéri.

Fttv. 3. § (1) bekezdése (téves tájékoztatás) → **fogyasztóvédelmi eljárás**

befizetett összeg visszatérítése → **PBT vagy bíróság**



3. Fogyasztói beadvány: Ügyfél utazási biztosítást kötött, azonban a káresemény bejelentését követően a biztosító elutasította a kárigényt és nem válaszolt panaszbeadványára.

Bit. 167/B. § (7) bekezdése (panaszkezelés) → **fogyasztóvédelmi eljárás**



a kárigény jogalapjának, a biztosító fizetési kötelezettségének megállapítása → **PBT vagy bíróság**

EGYEDI BIZTOSÍTÁSI ÜGYEK ELBÍRÁLÁSA

4. Fogyasztói beadvány: Ügyfél sérelmezte, hogy a biztosító – hozzájárulása nélkül – adatokat szolgáltatott ki harmadik személy részére a unit-linked biztosítási szerződésével kapcsolatban. Ügyfél emiatt panasszal élt a pénzügyi szervezetnél, azonban nyilatkozata szerint a biztosító nem a jogszabályban előírt határidőben vizsgálta ki panaszát és időközben a szerződését is jogellenesen megszüntette.

Bit. 156-161. §-ai (biztosítási titok), Bit. 167/B. § (7) bekezdése (panaszkezelés)  **fogyasztóvédelmi eljárás**
a szerződés biztosító általi megszüntetése jogszerűségének felülvizsgálata  **PBT vagy bíróság**

5. Fogyasztói beadvány: Ügyfél sérelmezte, hogy az életbiztosítási szerződésének megkötése előtt nem kapott tájékoztatást a biztosítás jellemzőiről, a megtakarítási forma kockázatairól, illetve a szerződés felmondási lehetőségéről. Ügyfél a biztosító fizetési kötelezettségének és a fizetési kötelezettsége mértékének megállapítását kérte a Felügyeletről.

Bit. 166. § (2) bekezdése és Bit. 167. § (tájékoztatás megfelelése)  **fogyasztóvédelmi eljárás**
a biztosító fizetési kötelezettségének és a fizetési kötelezettsége mértékének megállapítását  **PBT vagy bíróság**

EGYEDI PÉNZ- ÉS TŐKEPIACI ÜGYEK ELBÍRÁLÁSA

1. Fogyasztói beadvány: Ügyfél kifogásolta, hogy a bank a végtörlesztési kérelmének ügyintézése során sem szóban, sem írásban nem tájékoztatta, hogy a tartozásigazolás kiadásával egy időben kell a tartozását rendeznie. Ügyfél továbbá a banki elszámolásösszecszerűségét vitatta.

Fttv. 3. § (1) bekezdése (téves tájékoztatás) → **fogyasztóvédelmi eljárás**
a banki elszámolásösszecszerűségének felülvizsgálata → **PBT vagy bíróság**

2. Fogyasztói beadvány: Ügyfél a pénzügyi szervezet kifejezett befektetési tanácsára kötvényt vásárolt, melynek kapcsán sérelmezte, hogy nem kapott megfelelő tájékoztatást a szerződésben foglalt ügyletre vonatkozóan, illetőleg a pénzügyi szervezet nem tett eleget tájékozdási kötelezettségének sem.


Bszt. 40 - 46. §-ai (előzetes tájékoztatás és tájékozdás megfelelősége) → **fogyasztóvédelmi eljárás**
DE! például a kártérítési igény elbírálása → **PBT vagy bíróság**

3. Fogyasztói beadvány: Ügyfél a bankkal megkötött, önálló zálogjoggal biztosított kölcsönszerződése tekintetében a kamat és kezelési költség mértékének folyamatos és egyoldalú emelését kifogásolta. Továbbá azt sérelmezte, hogy a bank nem a szerződésben meghatározott költséget számítja fel a terhére. Ügyfél kifogásaival megkereste a pénzügyi szervezetet, azonban választ nem kapott észrevételeire.


Hpt. 210/B §. (kamatemelés), Hpt. 215/B. § (7) bekezdése (panaszkezelés) → **fogyasztóvédelmi eljárás**
szerződés értelmezése, joghatásainak megállapítása → **PBT vagy bíróság**


EGYEDI PÉNZPIACI ÜGYEK ELBÍRÁLÁSA

4. Fogyasztói beadvány: Ügyfél fizetési nehézségei miatt – több alkalommal is – a kölcsönszerződése módosítását, illetve fizetési könnyítés engedélyezését kérte a banktól, azonban a pénzügyi szervezet vagy elutasította, vagy meg sem válaszolta kérelmeit.

Fttv. 3. § (1) bekezdése (Magatartási kódex)  **fogyasztóvédelmi eljárás**

5. Fogyasztói beadvány: Ügyfél előadta, hogy a pénzügyi szervezet nem tájékoztatta a referencia adatainak a Központi Hitelinformációs Rendszerbe (a továbbiakban: KHR) történő továbbításáról. Az Ügyfél adatait a pénzügyi szervezet 2009. december 8. napján továbbította a KHR rendszerbe.

Hpt. 130/J. § (1) bekezdés c) és d) pontjai (KHR-rel kapcsolatos tájékoztatás)  **fogyasztóvédelmi eljárás**

DE! például a KHR-be továbbítás jogalapjának felülvizsgálata  **bíróság**

6. Fogyasztói beadvány: Ügyfél beadványában előadta, hogy közte és a felesége között 2011 júniusa óta válóper van folyamatban. Ügyfél kifogásolta, hogy a Bank egyik fiókjának ügyintézője 2011. augusztus 9-én szóban tájékoztatta a feleségét az Ügyfél Bank által vezetett bankszámlájának egyenlegéről.

Hpt. 50-51. §-ai (banktitok)  **fogyasztóvédelmi eljárás**

IDŐSZAKOS TÁJÉKOZTATÁS

Hpt. 206. § (1) és (3) bekezdései

folyamatos szerződések esetén egyértelmű, közérthető és teljes körű írásbeli kimutatást (kivonatot) kell küldeni

- legalább évente 1 alkalommal
 - a szerződés lejáratakor
- az ügyfél saját költségére 90 napon belül a kérést megelőző öt évre visszamenőleg

Pft. 23-24. §-ai

a haladéktalan tájékoztatástól eltérően a felek a keretszerződésben megállapodhatnak arról, hogy a számlaforgalomról legalább havonta 1 alkalommal küld tájékoztatást

a fogyasztó kérelmére a pénzügyi intézmény havonta legalább 1 alkalommal papíron díj-, költség- vagy egyéb fizetési kötelezettségmentesen rendelkezésére bocsátja

- a hivatkozott jogszabályhelyek által előírt elszámolások megküldését vizsgáljuk
- az elszámolás összecszerúségének felülvizsgálatára nem terjed ki a Felügyelet hatásköre
- nem kizárólag a betétösszegek ismétlődő lekötésére szóló szerződések esetére vonatkozik, hanem a pénzügyi intézmények által köthető valamennyi folyamatos szerződésre kötelező a Hpt. 206. § (1) bekezdésének az alkalmazása
- a szerződés lejáratára arra az esetre vonatkozik, amikor szerződésszerű teljesítés mellett jár le a szerződés
- mind a Hpt. 206. § (1) bekezdésében, mind a Fnytv. 17. § (1) bekezdésében (törlesztési táblázat) meghatározott rendelkezéseket meg kell tartania a pénzügyi intézménynek

Köszönöm a figyelmet!