



Jelentés a Pénzügyi Békéltető Testület éves tevékenységéről

2015





Jelentés a Pénzügyi Békéltető Testület éves tevékenységéről

2015



Kiadja: Magyar Nemzeti Bank

Felelős kiadó: Hergár Eszter

1054 Budapest, Szabadság tér 9.

www.mnb.hu

Tartalom

Elnöki előszó	5
1. A testület szervezete, irányítása, működése, jogszabályi környezete 2015-ben	7
2. Belföldi és nemzetközi kapcsolatok	12
3. A békéltetési (általános) ügyekkel összefüggő 2015. évi tevékenység	14
4. Az elszámolási ügyekkel összefüggő 2015. évi tevékenység	34
5. A határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogviták és tapasztalatai	42
1. számú melléklet	43
2. számú melléklet	50
3. számú melléklet	62
4. számú melléklet	69
5. számú melléklet	80
6. számú melléklet	82
7. számú melléklet	84
8. számú melléklet	88
9. számú melléklet	89
10. számú melléklet	92
11. számú melléklet	97
12. számú melléklet	102

Elnöki előszó



A Pénzügyi Békéltető Testület 2015. december 31-én működésének ötödik évét zárta. A Testületet a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény 2011. július 1-én hozta létre és a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete működtette, majd e szervezet 2013-ban történt megszüntetését követően, 2013. október 1-jétől a Magyar Nemzeti Bank vette át a működtető és a finanszírozó szervezet szerepét. Működési feltételeink biztosításáról és finanszírozásáról azóta is a Magyar Nemzeti Bank gondoskodik és a jövőben is vállalja, hogy ezáltal is elősegíti a pénzügyi közvetítőrendszer hatékony működését, a vitás kérdések gyors, ingyenes és mindenki számára a lehetőségek szerinti legmegnyugtatóbb megoldását.

A Testület működésének első négy évében - 2011. július 1. és 2014. december 31. között - összesen 12921 fogyasztói kérelem érkezett és 552 ügy kivételével – melyek lezárása csak 2015-ben történt meg – valamennyi le is zárult. Ehhez az ügymennyiséghez képest 2015-ben a beérkezett új ügyek száma 20353 volt. Ez annak volt köszönhető, hogy a békéltetés feladatainak változatlan teljesítése mellett a Testület lett a fogyasztói kölcsönszerződések érvénytelen szerződéses kikötéseire tekintettel szükséges elszámolásokhoz, valamint egyes ilyen szerződések módosulásához, forintra átváltásához kapcsolódó ügyekben a 2014. évi XL. törvény 21-22.§-ban foglaltak szerinti elsődleges jogorvoslati fórum. A tavalyi év nehéz volt a Testület számára. Olyan ügymennyiség megfelelő elintézésére kellett készen állnia, mely az előző négy évben együttesen sem volt. Új szabályok születtek, melyek új munkaszervezést, jelentős szervezeti változást, a korábitól eltérő munkamódszereket, nagyobb létszámot, informatikai és fizikai infrastruktúra fejlesztést, nem utolsósorban komoly szakmai felkészülést igényelt. Megújítottuk honlapunkat, hogy tetszetősebb és felhasználó barát környezetben hasznos adattartalommal tudjunk tájékoztatni. Ezen követelményeknek ráadásul egyidejűleg és nagyon rövid idő alatt kellett megfelelnünk úgy, hogy közben folyamatosan figyelemmel kísértük a jegybank elszámolásokkal összefüggő felügyeleti tevékenységét is készülve úgy feladatunk maradéktalan ellátására.

2015. december 31-ig 15.562 elszámolási kérelem érkezett a deviza alapú hitelekkel, kölcsönökkel és lízingügyletekkel kapcsolatban, de az év vége felé közeledve már megjelentek az első deviza- és forinthelekkel, valamint a kedvezményes végtörlesztésekkel kapcsolatos jogorvoslati igények is. A többi, összesen 4.791 kérelem a hagyományos békéltetés körébe eső, vagyis nem a törvényi elszámolással kapcsolatos igény volt.

A Testület jellege és szerepe nagymértékben megváltozott 2015-ben. Már nemcsak békéltetés zajlott, hanem azon jelentősen túlmutató döntéshozatali kötelezettség is hárult ránk, ezzel egyedülálló gyakorlatot teremtve az alternatív vitarendezésben.

Új szerepünk és ezáltal a ránk háruló nem kis feladat szükségessé tette azt is, hogy a Testület általános működését szabályozó MNB törvénybeli szabályok is módosuljanak lehetővé téve, hogy az ügyeket a korábitól gyorsabban és nagyobb mennyiségben tudjuk elintézni háromtagú tanácsban történő tárgyalás helyett egy testületi tag és egy jegyzőkönyvvezető közreműködésével. Az Országgyűlés törvénybe iktatta azon korábbi gyakorlatunkat, hogy méltányossági ügyekkel is foglalkozunk, mert lehetőségeinkhez képest továbbra is szeretnénk segíteni az önhibájukon kívül kötelezettségeiket teljesíteni nem tudó pénzügyi fogyasztókat abban, hogy ügyükben a pénzügyi szolgáltatók az előttünk folyó eljárásban megfontolhassák, tudnak-e, akarnak-e méltányossági szempontú döntést hozni.

Szép eredményeket sikerült közösen elérnünk, ezt minden kérelmezőnek és érintett pénzügyi szolgáltatónak ezúton is köszönöm.

Külön köszönetemet fejezem ki azoknak a pénzügyi szolgáltatóknak és képviselőiknek, akik együttműködtek és 1048 esetben meghozták az egyezségek megkötéséhez szükséges üzleti döntéseiket. Különös tekintettel

köszönöm azon szolgáltatók hozzáállását, megértését és döntéseit, akik az elszámolási ügyekben 103 esetben lehetővé tették, hogy a Testület egyezséget hagyasson jóvá. Köszönetet mondok azon szolgáltatóknak is, akik meg sem várva a nálunk folyó eljárás kezdetét vagy végét, eljáráson kívül egyezséget kötöttek ügyfeleikkel.

A 2016. év is komoly kihívás lesz számunkra, hiszen be kell fejeznünk a még folyamatban lévő deviza alapú hitelekkel összefüggő 4162 elszámolási jogvitát és az 889 folyamatban lévő békéltetési eljárást, valamint késsen kell állnunk arra, hogy a múlt évihez hasonló mennyiségben várható forint-, deviza- és kedvezményesen végtörlesztett hitel- és lízingszerződéssel összefüggő jogorvoslati igényekkel kapcsolatos eljárásokat a speciális elszámolási szabályok szerint lefolytassuk. E feladatainkat felkészülten várjuk. Speciális jogorvoslati szabály hiányában is úgy gondoljuk, hogy jelentős mennyiségben kell számítanunk az autóhitelek forintra történő átváltásával kapcsolatos igényekre, melyeket békéltetési eljárás keretében tudunk majd lebonyolítani. Erre is készen állunk.

2016. áprilisában új helyre költözünk. Április végétől a Budapest XIII. kerületi Capital Square Irodaház földszintjén kialakított újtárgyalókban fogadjuk majd ügyfeleinket, levelezési és postafiók címeink nem változnak. 2016-ban is a www.penzugyibekeltetotestulet.hu weboldalunkon találják meg a Testület működésével kapcsolatos valamennyi információt és aktuális közlendőinket.

Csakúgy, mint korábban, most is kérem mind a kérelmezők, mind a pénzügyi szolgáltatók együttműködését közös sikereinkhez a 2016. évben is!

dr. Kovács Erika
a Pénzügyi Békéltető Testület elnöke

1. A testület szervezete, irányítása, működése, jogszabályi környezete 2015-ben

A Testület belső szervezete a 2015. év folyamán jelentősen átalakult, létszáma megnőtt, összlétszáma december 31-én 50 fő (elnök, hivatalvezető, 25 fő tag és 23 fő hivatali munkatárs) volt. Vezetését, irányítását továbbra is az elnök végzi, azonban akadályoztatása esetén a hivatal vezetője jogosult helyettesíteni. A tagokat magába foglaló osztályok száma öt, ebből három osztályon folyt az elszámolási jogvitákkal kapcsolatos jogorvoslati ügyek intézése, a további két osztály a hagyományos békéltetési ügyekkel foglalkozott. A hivatal munkatársai kisebb létszámban ennek megfelelően a hagyományos békéltetési ügyek adminisztrációját és az egy testületi tag általi eljárások esetében jegyzőkönyvvezetést végeztek, nagyobb részük az elszámolási ügyek adminisztrációjával kapcsolatos feladatokat látta el.

1.1. A SZERVEZET

2014-ben alakult meg a Testületen belül a Hivatal, 2015-ben történt meg a testületi tagok osztályszervezetbe történő rendeződése. A Testület így az elnökből, a hivatalvezetőből – akik maguk is testületi tagok -, valamint további 25 fő testületi tagból és 23 fő hivatali munkatársból állt a 2015. év végi állapot szerint. Új munkakörök is létrejöttek, így a tagokon és az adminisztratív feladatok ellátásával foglalkozó munkatársakon kívül békéltetési szakértők és sajtósóvivő is tevékenykedett. Az összlétszám 2014. december 31-i állapothoz képesti növekedése a kötelező törvényi elszámolással kapcsolatos ügyek miatt következett be, és 2016. év folyamán is tovább folytatódhat, amennyiben a beérkező új ügyek számára és a munkatársak leterheltsége, továbbá az eljárási határidőn belüli ügylezárás szükségessége indokolja.

A testületi tagok öt osztályba szerveződtek. Az egyes osztályok közötti munkamegosztás szerint három osztály foglalkozott hitel-, kölcsön- és pénzügyi lízing ügyletek (ide értve az autofinanszírozási ügyeket is) törvényi elszámolásával összefüggő jogorvoslati ügyekkel, két osztály munkatársai pedig az egyéb banki ügyek, azaz a nem törvényi elszámolással kapcsolatos igényekkel, így a hitelintézetek, pénzügyi vállalkozások, biztosítók, pénztárak és befektetési szolgáltatók által nyújtott szolgáltatásokkal összefüggésben felmerülő vitás ügyekkel.

Az osztályok munkáját az osztályvezetők szervezik, akik felelősek azért, hogy a hivatal által a rájuk szignált ügyek határidőben és a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően lezáruljanak. Az osztályvezetők tagjaik közül jelölik ki az adott ügyben eljáró tanácsok tagjait vagy az egyszemélyben eljáró tagot a konkrét ügyekben. Nyomon követik a folyamatban lévő ügyeket, betartatják a határidőket. Gondoskodnak a munkateher arányos elosztásáról, beszámolnak az elnöknek a működés során szerzett tapasztalatokról, feldolgozzák e tapasztalatokat, jogszabályalkotásra vagy módosításra vonatkozó javaslatot tesznek. Az eljáró tanácsok személyi összetétele nem állandó, sőt munkaszervezési vagy akadályoztatási okok miatt változhat is. A törvényi kötelező elszámolást jelentő ügyekben jogszabályi előírás okán a Testület minden esetben háromtagú tanácsban járt el, azonban a hagyományos békéltetési, vagyis az úgynevezett „általános” ügyekben az egyszemélyi eljárás volt jellemző. Az ilyen ügyeket 90%-ot meghaladó mértékben 2015. folyamán már egy testületi tag tárgyalta egy jegyzőkönyvvezető közreműködésével.

A Hivatal az eljáró tanácsok és tagok munkáját segíti, végzi a tevékenységhez szükséges adminisztráció döntő részét, munkatársai részt vesznek a Testület működtetésével kapcsolatos egyéb feladatokban is. A Hivatalt a hivatalvezető vezeti, aki az elnököt helyettesítő jogkörén túlmenően gondoskodik az adminisztratív feladatok időben történő ellátásáról, szignálja az ügyeket az egyes osztályokra gondoskodva az ügyteher egyenlő

elosztásáról, működteti az ügynyilvántartó rendszert, vezeti az irattározás munkálatait, gondoskodik az alkalmazott iratminták meglétéről és naprakész állapotban tartásáról. A peres eljárásokkal összefüggésben kapcsolatot tart a Hatósági Perképviselési Főosztállyal, továbbá az elszámolási ügyekben a nem peres bíróságokkal, gondoskodik a szükséges és rendszeres statisztika készítéséről és közzétételéről. A hiánypótlás nélkül megállapítható hatáskör hiányos ügyekben gondoskodik azok elutasításáról vagy áttételéről, kapcsolatot tart más békéltető testületekkel, a Fogyasztóvédelmi Főosztállyal és a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központtal.

1.2. IRÁNYÍTÁS

Az elnök képviseli a Testületet a Magyar Nemzeti Bank szervezetén belül és kívül is, kapcsolatot tart a jegybank felsővezetőivel, gondoskodik a jogszerű működésről, irányításáról és beszámol a Testület munkájáról. Utasításban állapítja meg a Testület működésének rendjét, melyet a Testület honlapján is közzétesz.

Az elnök irányítási jogkörében eljárva meghatározza a szervezeti működési elveket, gondoskodik arról, hogy a Testület hatékony működése biztosított legyen, a joggyakorlat egysége megvalósuljon.

Az elnök határozza meg a Testület belső működésének alapvető szabályait, dönti el a belső szervezeti felépítést, határoz – indokolt esetben – az egyes ügyek eljárási határidejének egy alkalommal, maximum 30 napos meghosszabbíthatósága kérdésében.

Az elnök közvetlen jogokat gyakorol a hivatalvezető és az osztályvezetők munkaköri feladatainak teljesítése vonatkozásában, gondoskodik az ügyteher osztályok közötti egyenlő elosztásáról és irányítási jogosítványai vannak a Testülethez tartozó valamennyi munkatárs vonatkozásában. Biztosítja és biztosíttatja az operatív működés szakmai, technikai és tárgyi feltételeit, évenként javaslatot tesz a Testület feladatokhoz mért szükséges létszámára és meghatározza a meghallgatási szünetek időpontját és időtartamát, megállapítja a szabadságok kiadásának rendjét.

1.3. MŰKÖDÉS

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

Az MNB törvény 2015. január 1-jétől lehetővé tette – a 98. §. (1) bekezdés módosítása által -, hogy az 50.000 Ft ügyérték alatti vagy egyszerű megítélésű és a méltányossági ügyben egy testületi tag járhatson el. E szabály alapján a Működési Rendszerben definiálásra került az egyszerű megítélésű ügy fogalma, és február 1-jét követően ezt a gyakorlatot alkalmazta a Testület. A január 1-jétől bekövetkezett másik módosítás (112.§.(6) bekezdés) szerint évente két alkalommal kerülhet sor meghallgatási szünetre, nyáron, július és augusztus hónapokban, valamint télen, december és január hónapokban, alkalmazkodva a bírósági hasonló gyakorlat-hoz és figyelembe véve ezzel a szolgáltatók zömmel ügyvéd jogi képviselőinek szabadságát. A meghallgatási szünetek időtartama esetenként 8-15 munkanap lehet. 2015-ben július 22. és augusztus 10., valamint december 11. és 2016. január 4. közötti időpontokban volt meghallgatási szünet, melyet legalább két hónappal korábban a honlapon meghirdetésre is került.. A meghallgatási szünetek időtartama az eljárási határidőbe nem számít bele, hasonlóképpen a bírósági gyakorlathoz.

Módosult az MNB törvény július 7-étől is, amikor bevezette az úgynevezett formakényszert, vagyis a 104.§.(2) bekezdése úgy rendelkezett, hogy a méltányossági kérelmek kivételével a magánszemély fogyasztók kérelmeiket az erre a célra rendszeresített nyomtatványon nyújthatják be. Ebből a célból került kialakításra az 1-4. számú mellékletek szerinti négy kérelem nyomtatványt, melyek közül a 150. számú a nem törvényi

elszámolással összefüggő, a 151., a 152. és a 153. számú nyomtatványok pedig az elszámolási jogviták esetében alkalmazandók. A Testület azonban nem utasított vissza egyetlen olyan kérelmet sem, amelyet nem a nyomtatványon nyújtottak be a kérelmezők. Ilyen esetekben az eljáró tanácsok a hiánypótlási eljárás keretében a nyomtatványok alkalmazására kérték a fogyasztókat. A határon átnyúló ügyekben alkalmazott 5. számú melléklet szerinti kérelem nyomtatvány nem változott.

Az elszámolási törvény 21-22. §-ban foglalt szabályok is változtak 2015. évszórán, e változások 2015. május 18-tól léptek hatályba. A módosítások szerint elszámolási ügyekben az eljárás írásbeli, de az ügy körülményeinek függvényében az eljáró tanács meghallgatást tarthatott, továbbá az eljárás felfüggesztésének volt helye, ha a jogorvoslatra jogosult további személyek is kezdeményeztek jogorvoslati eljárást, de időben eltérően.

A Működési Rend a 2015. év folyamán a fent említett jogszabályváltozások miatt összesen négy alkalommal változott. Elsőként 2015. január 1-től, bevezetve a tanácsban történő eljárás mellett az egyszemélyes eljárás szabályait és meghatározva a méltányossági ügyek fogalmát. Másodszor március 2-ától, az elszámolási törvény és kapcsolódó jogszabályai rendelkezései miatt, melyek által a Testület a törvényi elszámolási ügyekben elsődleges jogorvoslati fórummá lett. Harmadszor május 18-ától, amikor az elszámolási törvény fent említett rendelkezéseinek módosításai hatályba léptek, majd a negyedik alkalommal augusztus 3-i hatállyal, amikor a Testület osztálytagozódása kialakult és az felváltotta a korábbi munkacsoportokat. Ez utóbbi módosítás során az MNB törvény formakényszert bevezető szabályára tekintettel kihirdetésre került a 150. számú kérelem nyomtatvány, valamint az elszámolási ügyek jellege és nagy száma a korábbi ügyfélszolgálati feladatokat ellátását átvette az MNB központi ügyfélszolgálat. A Működési Rend ez utóbbi módosításkor két újabb melléklettel egészült ki, az alávetési nyilatkozatok nyilvántartási rendjéről (9. számú melléklet), valamint az adatgyűjtés, az adatgyűjtés kezelésének szabályairól szóló rendelkezéssel (10. számú melléklet).

Az eljárások 2015. évben is csak magánszemély fogyasztók kérelmére indulhattak, akik saját döntésük szerint meghatalmazottal is képviseltethették magukat. Olyan magánszemély fogyasztók is indíthattak eljárást, akik magyarországi illetőségű, de külföldi pénzügyi szolgáltatóval volt jogvitájuk. Az ilyen, határon átnyúló jogviták száma a múlt évben sem volt azonban jelentős.

Az eljárás gyorsítása fontos szempont a Testület számára. Így komoly informatikai fejlesztés történt az ügynyilvántartó rendszerben annak funkcióit tekintve és külön rendszer került kialakításra az elszámolási ügyek kezelésére és nyilvántartására, elkülönítve azokat a hagyományos békéltetési eljárások ügyeitől. Ugyancsak az ügymenet, és ezáltal a működés gyorsítása és a fogyasztók általi könnyebb érthetőség miatt a 2014-ben bevezetett iratminták tartalma is egyszerűsödött. A Testület fenntartotta korábbi gyakorlatát, miszerint a meghallgatások alkalmával az ügyfelek kézhez kapják azokat az okiratokat (jegyzőkönyv, egyezséget jóváhagyó és egyéb határozatok), melyek az eljárás eredményeként keletkeztek, megtakarítva ezzel a postázás időigényét és költségét is. 2015. februárjától a tárgyalók száma a korábbi hétről tizenegyre bővült.



1.4. JOGSZABÁLYI KÖRNYEZET

A Pénzügyi Békéltető Testület működésének alapját és jogi keretét az MNB törvény adja. A Testület az itt rögzített szabályok alapján és a 98/257/EK Bizottsági Ajánlásnak megfelelő működési elvek szerint végzi a ráruházott feladatokat. Működésének elvei konkrét jogszabályi rendelkezések formájában az MNB törvényben jelennek meg:

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 honlapján (www.mnb.hu/bekeltetes), éves jelentéseiben, továbbá kérésre – 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 kifejtsek, a kérelmekkel érintett pénzügyi szolgáltatók pedig együttműködésre kötelezettek – MNB törvény 108.§.

4. Hatékonyság

A Testület eljárása gyors, az előtte folyó eljárásokban a hiánytalan kérelem beérkezésétől számított 60 napon belüli időpontra az eljáró tanács meghallgatást tűz és az eljárást 90 napon belül be is fejezi. Ezt a határidőt az elnök ügyenként egy alkalommal, maximum 30 nappal hosszabbíthatja meg. Az eljárásért sem a kérelmezőnek, sem a pénzügyi szolgáltatóknak fizetnie nem kell, az eljárás díjmentes, de a felmerült költségeket (ha ilyen van) 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, a Magyar Nemzeti Bank alkalmazottai. Munkáját mindenki a vonatkozó jogszabályok ismeretében és felhasználásával, szakszerűen végzi. A tagok az általuk vitt konkrét ügyekben függetlenek és pártatlanok – MNB törvény 97.§.(1), (3) és 98.§.(4)-(7)

6. Szabadság

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

7. A képviselet lehetősége

A Testület előtti eljárásokban mind a meghatalmazott nélküli személyes megjelenés, mind a meghatalmazott általi képviselet a magánszemély kérelmező fogyasztók által 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 kívánja képviseltetni.

A pénzügyi szolgáltatók meghatalmazott képviselőik útján képviseltetik magukat, akik a szervezet alkalmazottai vagy ügyvédek – MNB törvény 110.§.

A magánszemély fogyasztók által kezdeményezett eljárások a Magyar Nemzeti Bank engedélyezési és felügyeleti jogkörébe tartozó pénzügyi szervezetekkel szemben indulhatnak. Ezek a szervezetek szabadon dönthetnek arról, hogy egyezség hiányában a Testület döntésének alávetik-e magukat, avagy nem. Tehetik ezt előzetesen és általános jelleggel, azaz a konkrét ügy(ek) ismerete nélkül vagy esetileg, illetve egyedileg a konkrét ügy ismeretében. Előbbi esetben az alávetést és annak terjedelmét közlik, melyről a Testület listát vezet és azt honlapján közzé teszi. (6. sz. melléklet).

A Testület megalakulásának évében 2011-ben már 69 szolgáltató tett általános alávetési nyilatkozatot. 2012. év végére a számuk 73-ra emelkedett, amely 2013-ban sem változott. 2014-ben és 2015-ben 74 ilyen általános alávetést tett pénzügyi szolgáltató szerepelt a listán. Az alávetést tett szolgáltatók összlétszáma ugyan stagnált, de a szolgáltatók névsora évről évre változott. A listára új szolgáltatók kerültek fel, ugyanakkor az egyesülések és a felszámolási eljárások miatt egyes szolgáltatók törlésre kerültek.

A működés alapjait jelentő MNB törvényen kívül 2015-ben is számos jogszabály befolyásolta és szabta meg a Testület szakmai tevékenységét. E jogszabályok listája a honlapon és e jelentés 7. számú mellékletében is megtalálható. A pénzügyi szektorra irányadó jogszabályok mennyisége darabszám és terjedelem szerint is igen jelentős. A Testület eljárásai során alkalmazott jogszabályok száma 83.ebből a pénzügyi szektort (hitelintézetek, pénzügyi vállalkozások, közvetítők) érintő jogszabályoké 44, a biztosítási 10, a befektetési és tőkepiaci területé 11. A pénzügyi piacra irányadó és alkalmazott jogszabályok száma 5. Mind a négy szektort érinti további 13 olyan jogszabály, melyek rendelkezéseit a Testületnek döntéseinél és egyezségeit jóváhagyó határozatainál figyelembe kell vennie.

2. Belföldi és nemzetközi kapcsolatok

A Testület tevékenységét Budapesten, az I. kerület Krisztina krt 39. szám alatt végezte. Budapesten kívül továbbra sem lesz jelen, ezért a jövőben is fontosak azok a belföldi kapcsolatok, melyek egyrészt a fogyasztók tájékoztatásában segítenek, másrészt lehetővé teszik, hogy minél több kérelmező el tudjon jutni a Testülethez, ha erre szüksége van.

A 2014. áprilisa óta meglévő Együttműködési Megállapodás lehetővé teszi a továbbiakban is, hogy a kormányablakok az országban 20 helyen álljanak rendelkezésre a pénzügyi fogyasztók segítése érdekében és nemcsak a Testület részére, hanem a Magyar Nemzeti Bank részére eljuttatandó beadványokat tőlük átvegyenek és továbbítják. A kormányablakok a Testület működésével és eljárásával kapcsolatban megbízható információt adnak a hozzájuk forduló magánszemély fogyasztók részére, sőt a Testület eljárásának megindítását célzó kérelem nyomtatványok kitöltésében is segítenek, ezeket közvetlenül és költségmentesen továbbítják. A fogyasztó kérelmeket átvevő kormányablakok listáját a 8. számú melléklet tartalmazza.

Fontos partner volt - és a jövőben is az marad - a Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete (FOME) által működtetett Pénzügyi Tanácsadó Irodahálózat is, mely ingyenes, pártatlan pénzügyi fogyasztóvédelmi tanácsadást nyújt Magyarország 11 megyeszékhelyén. A tanácsadó irodákban nyújtott szolgáltatás lényege, hogy a fogyasztók személyesen, telefonon, e-mailben és levélben a pénzügyi panasz rendezéséhez a leghatékonyabb megoldással élhessenek és életviteli, háztartási, gazdálkodási tanácsokat kaphatnak, továbbá hozzáférnek olyan hasznos kiadványokhoz, amelyek segítségükre lehetnek egy-egy vitás ügy vagy panasz kapcsán. Az Irodahálózat abban is segít, hogy hogyan tud a fogyasztó, ha szüksége van rá, a Testülethez fordulni. Tanácsadáson túlmenően az ott dolgozó szakemberek, jogászok és közgazdászok segítenek a kérelem nyomtatványok kitöltésében és postára adásra készen közreműködnek a beadványok elkészítésében. Egyes irodák elérhetősége és címe változott, az aktuális listát a 9. számú melléklet tartalmazza.

A Testület rendkívül fontosnak tartja a hatékony fogyasztóvédelem és a sikeres pénzügyi békéltetés érdekében a széles körű nemzetközi együttműködést is. Az európai és Európán kívüli alternatív vitarendezési fórumokkal történő partnerség, az információk és a lefolytatott eljárások során szerzett tapasztalatok cseréje hozzájárul a pénzügyi-fogyasztóvédelem hatékonyabbá tételéhez. 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 kiemelt szerepet tölt be a FIN-Net és INFO Network hálózat és az abban részes egyes szervezetek külön-külön is.

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 jogviták alternatív vitarendezésére létrejött európai szervezet. Elnevezését angol nevének rövidítéséből, a Financial Dispute Resolution Network elnevezésből kapta. A FIN-Net hálózata 2001-ben jött létre az Európai Bizottság döntése alapján és mára már több, mint 70 olyan szervezetet tömörít, melyek valamilyen módon alternatív vitarendezéssel, így békéltetéssel, döntőbíráskodással vagy mediációval foglalkoznak a tagállamok valamelyikében. A hálózatnak a Testületen kívül magyar tagja még a Budapesti Békéltető Testület is. A FIN-Net abban segít a fogyasztóknak, hogy ha egy más tagállamban működő pénzügyi szolgáltatóval – bankkal, biztosítóval, befektetési vállalkozással, stb. – jogvitájuk támad, azt az adott ország alternatív vitarendezési fórumának segítségével oldhassák meg. Ezeket az eseteket nevezik határon átnyúló fogyasztói jogvitáknak, melynek magyar szabályait a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 125. § tartalmazza és irányadó azokban a jogvitákban, amelyekben az érintett fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye Magyarországon, a szolgáltató székhelye, telephelye, letelepedési helye a Európai Gazdasági Térségről

szóló megállapodásban részes más államban van; vagy az érintett fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye más EGT-államban van, az MNB felügyelete alá tartozó szervezet székhelye pedig Magyarországon.

Az eljárás megindításának és lefolytatásának szabályai a határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogviták esetében némileg eltérnek az általánostól. Ha a fogyasztó Magyarországon rendelkezik lakóhellyel vagy tartózkodási hellyel a szolgáltató pedig más EGT államban bejegyzett pénzügyi szolgáltató, az eljárás megindításának többletfeltétele az alávetési nyilatkozat megléte a szolgáltató részéről, mely az eljárásnak való alávetést és a döntés előzetes elfogadását jelenti együttesen. Alávetési nyilatkozat hiányában a határon átnyúló jogvita rendezésének eredményessége kétséges, ilyenkor a Testületnek csak tájékoztatási és postázási funkciója van. Tájékoztatnunk kell a fogyasztót az eljárásra hatáskörrel és illetékességgel rendelkező, a FIN-Net-ben részt vevő más EGT állambeli alternatív vitarendezési fórumról, az annak eljárására vonatkozó szabályokról, különösen a szolgáltatóval való előzetes egyeztetés szükségességéről és az eljárás megindítására előírt határidőkről. Ha a fogyasztó kéri, el kell juttatni az általa kitöltött és a FIN-Net-ben használt kérelem nyomtatványt az eljárásra hatáskörrel és illetékességgel rendelkező vitarendezési fórumhoz. Alávetési nyilatkozat megléte esetén az eljárás néhány kivétellel megegyezik a határon belüli eljárással, eredménye lehet az egyezség vagy a kötelezést tartalmazó határozat. Az eljárás a határon belüli eljárással ellentétben minden esetben írásban történik, de a körülmények mérlegelése alapján az eljáró tanács elnöke kezdeményezheti meghallgatás tartását, amelyhez mindkét fél hozzájárulását be kell szereznie. Az eljárási határidőt a Testület elnöke egy alkalommal 90 nappal hosszabbíthatja meg. 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. Ilyenkor a Testület a fogyasztó kérésére köteles azon a nyelven eljárni és határozatát hiteles másolatban azon a nyelven meghozni, amely a jogvitával érintett szerződés nyelve, illetve amely a jogvitával érintett szolgáltató és a fogyasztó közötti kommunikáció nyelve volt. A szükséges fordítási költségek az eljárás költségét jelentik, a kötelezést tartalmazó határozatban meg kell állapítani azok viselőjét.

A határon átnyúló jogvitával kapcsolatban minden testület, 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 testület az előtte indult határon átnyúló ügyekkel kapcsolatos eljárások vonatkozásban folyamatos statisztikai adatszolgáltatást teljesít az Európai Uniónak és jogosult a hálózat tagjainak egymás közötti kapcsolattartását elősegítő intranetes adatbázis használatára. A Fin-Net szervezetéről és működéséről bővebben a www.ec.europa.eu honlapon található az érdeklődők.

A Testület 2012. január 1-től a világ pénzügyi ombudsmanjait tömörítő, jelenleg öt kontinens több mint, félszáz tagszervezetét számláló **INFO Network hálózat**nak is teljes jogú tagja. Minden tagjáról, így a magyar Pénzügyi Békéltető Testületről szóló információkat honlapján rendszeresen megjelenteti (www.networkfso.org). A szervezetet Londonban, 2007. szeptember 26-án az USA, Nagy Britannia, Új-Zéland, Írország, Kanada és Ausztrália együttműködésével hozták létre, célja a tagországokban legfőképpen a pénzügyi szektor területén működő alternatív vitarendezési mechanizmusok összehangolása, egy átfogó rendszer kidolgozása volt. A szervezet tagjai négy régiót alkotnak, Eurázsia, Afrika, Amerika és Ausztrália régióit. A tagok által elfogadott hat alapvető elv szerint működik: függetlenség, pártatlanság, hatékonyság, méltányosság, átláthatóság és elszámoltathatóság. A szervezeten belüli együttműködés az alternatív bíróságon kívüli vitarendezési modellek kialakítása, a magatartási kódexek létrehozása, az információs technológia használatának továbbfejlesztése, bizonyos ismétlődő kérdések és problémák rendszerszintű kezelése, a határon átnyúló panaszok egységes és gördülékeny megoldása, a továbbképzési lehetőségek és irányok megosztása céljából és érdekében történik. A szervezet a hangsúlyt a nemzetközi standardok szerint kialakított fogyasztóvédelmi alapelvek érvényesítésére helyezi, amelynek biztosítékai a független és pártatlan alternatív vitarendezési fórumok. A szervezet Közép- és Kelet-Európa vonatkozásában különös figyelmet fordít a régió országai közötti információcserére és konzultációra.

A Pénzügyi Békéltető Testület az INFO Network tagjaként folyamatosan válaszol a tevékenységét érintő kérdésekre és megkeresésekre, amelyek a világszervezet havonta megjelenő elektronikus hírlevelében a pénzügyi ombudsmanok számára fenntartott zártkörű honlapon is hozzáférhetők.

3. A békéltetési (általános) ügyekkel összefüggő 2015. évi tevékenység

Az elszámolási törvénynek köszönhetően a Testület kétféle eljárástípus szerint végezte tevékenységét. Az egyik a megalakulás óta folytatott és ekként ismert békéltetési eljárás, mely az „általános eljárás” elnevezést kapta. Ebben az eljárástípusban annyi változás történt, hogy nem feltétlenül tanácsban járt el a Testület, egy testületi tag már egyedül is tárgyalhatott ügyeket.

Az általános ügyekben 215 pénzügyi szolgáltató neve jelent meg (10. számú melléklet), amelyekkel szemben ügyfelek eljárást indítottak. Kérelmezett félként a hitelintézetek, a pénzügyi vállalkozások, a követeléskezelők, a biztosítók, a pénztárak, a befektetési szolgáltatók és egyes közvetítők is szerepeltek.

3.1. A 2015. ÉVI TEVÉKENYSÉG SZÁMOKBAN

3.1.1. Az ügyszám alakulása

2015. január 1-jén 552 olyan általános ügy volt a Testület előtt, melyek még 2014-ben kezdődtek, továbbá 5 ügynevezett határon átnyúló ügy, így összesen 557 ügy.

2015-ben összesen 4.833 új kérelem érkezett, ami 15 százalékkal haladta meg a 2014-ben beérkezett új kérelmek számát. A Testület december 31-ig 4.492 ügyet zárt le (többet, mint 2014-ben, akkor 4.358 lezárt ügy volt) december 31-ig, ebből hazai 4.454 és 38 határon átnyúló ügy volt. Év végével összesen 898 ügy maradt folyamatban, ebből 9 ügy határon átnyúló.

A Testület a beérkezett és befogadott ügyeket a törvényben előírt 90 napos eljárási határidőn belül, átlagosan 75 nap alatt zárta le. Az eljárás meghosszabbítására csak kivételesen, egyezség létrehozatala érdekében került sor.

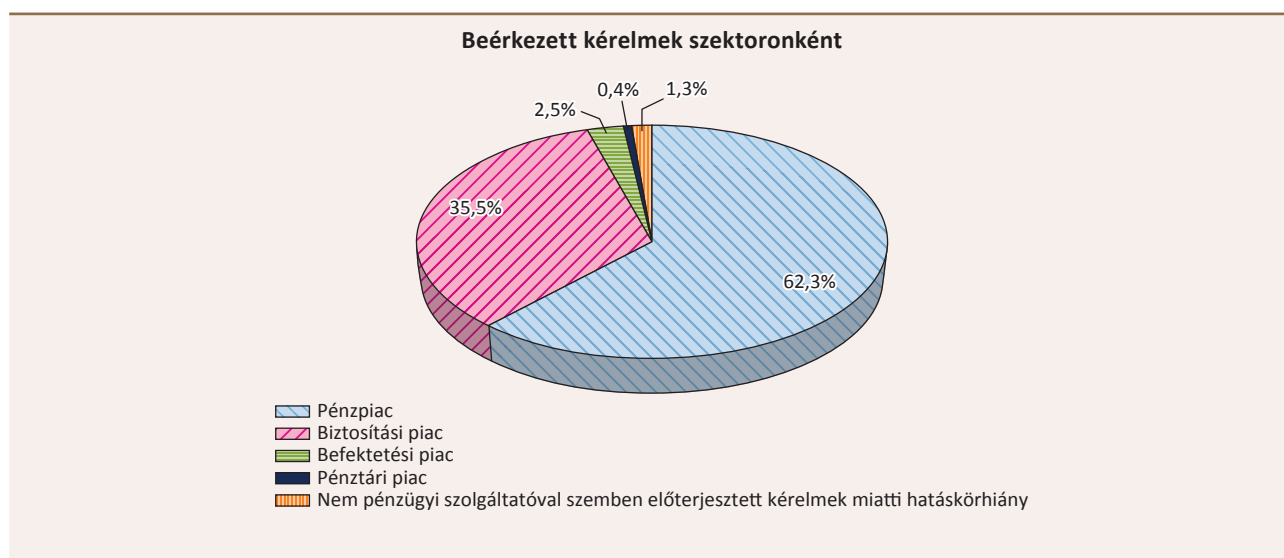
A békéltetési (általános) ügyek összesített statisztikája			
	Belföldi ügy	Határon átnyúló ügy	Összesen
A 2015. január 1-jén folyamatban lévő korábbi ügyek	552	5	557
A 2015. év folyamán beérkezett új ügyek	4 791	42	4 833
2015. december 31-ig lezárt ügyek	4 454	38	4 492
2016. január 1-jén folyamatban lévő ügyek	889	9	898

3.1.2. A beérkezett kérelmek

A legtöbb kérelem – az előző években tapasztalt arányokhoz hasonlóan – a bankokkal szemben érkezett, őket követték a biztosítók és a pénzügyi vállalkozások. E három szolgáltató típus együttesen tette ki a kérelmek 93,5 százalékában.

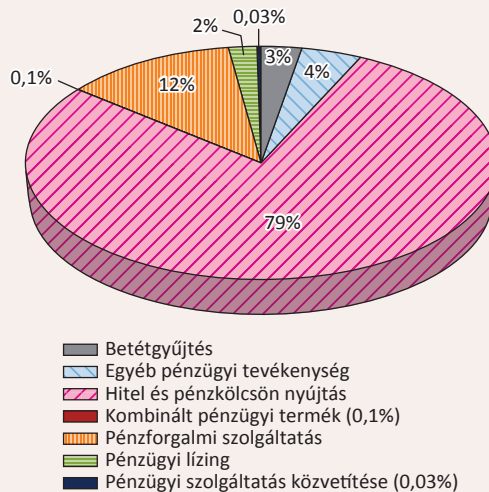
Beérkezett kérelmek szolgáltatók szerint		
Szektor	Ügyszám (db)	Arány
Bank	2 124	44,03%
Biztosító	1 518	31,41%
Pénzügyi vállalkozás	875	18,10%
Befektetési szolgáltató	77	1,59%
Szövetkezeti hitelintézet	47	0,97%
Biztosító egyesület	40	0,83%
Szakosított hitelintézet	37	0,77%
Nyugdíjpénztár	20	0,33%
Alkusz	15	0,31%
Biztosítási többes ügynök	9	0,19%
Közvetítő	6	0,12%
Hitelszövetkezet	2	0,04%
Egészségpénztár	1	0,02%
Nem pénzügyi szolgáltatóval szemben előterjesztett kérelmek miatti hatáskörhiány	62	1,28%
Összesen	4 833	100,00%

A beérkezett kérelmek közel kétharmada a pénzpiaci szektor ügyeit érintette, az ügyek egyharmada a biztosítási piac szereplőihöz köthető. A korábbi évekhez hasonlóan tavaly sem voltak jelentősek sem arányaiban, sem darabszámában a befektetési és a pénztári piac szereplőivel szemben előterjesztett jogorvoslati igények. Pénztárakkal összefüggésben összesen 21 új ügy érkezett. 62 alkalommal fordult elő, hogy olyan szervezetekkel szemben terjesztettek elő igényt a fogyasztók, melyek nem minősülnek pénzügyi szolgáltatóknak, ezért velünk szemben eljárást nem tudott lefolytatni a Testület, a kérelmeket hatáskör hiányában el kellett utasítania.



A bankokkal és a pénzügyi vállalkozásokkal szemben döntően hitel- és pénzkölcsön, illetve lízingszolgáltatással kapcsolatos problémák miatt fordultak a Testülethez a fogyasztók, méghozzá az összes ügyszám 79 százalékában. A korábbi évekkkel teljes mértékben megegyezően ez a szolgáltatásfajta volt a legtöbbet panaszolt, a legproblémásabb és ebben az évben is elsődlegesen a deviza alapú hitelek, kölcsönök és lízingügyletek miatt és a nagyon jelentősen elmozdult árfolyam okán. A pénzforgalmi szolgáltatások 125 ügyben bizonyultak problémásnak.

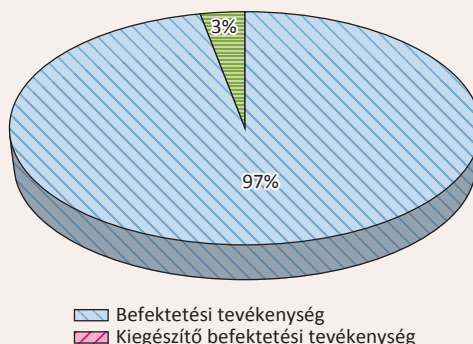
Pénzügyi szektort érintő kérelmek megoszlása a kérelem tárgya szerint



2015-ben 123 kérelem érkezett a tőkepiacot érintő jogvitákkal kapcsolatban, amely bár az összes beérkezett kérelemhez képest nem képez jelentős arányt, azonban az előző évhez képest négyszeresére nőtt.

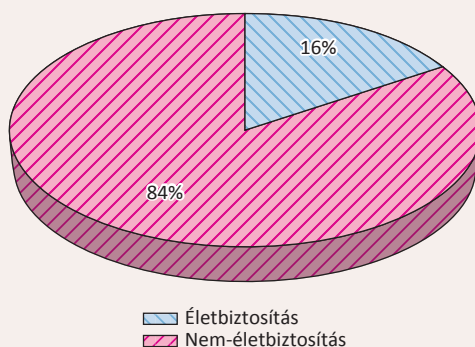
Az összes befektetési kérelem 123 darabos ügyszámából 119 ügyben kiegészítő befektetési szolgáltatásokkal volt kapcsolatos a jogvita és a fogyasztók leggyakrabban a befektetési számlára utalt összegeket terhelő levonások jogosságát vitatták. Befektetési tevékenységet érintően mindössze 4 ügyben érkezett kérelem.

Befektetési piacot érintő kérelmek megoszlása a kérelem tárgya szerint



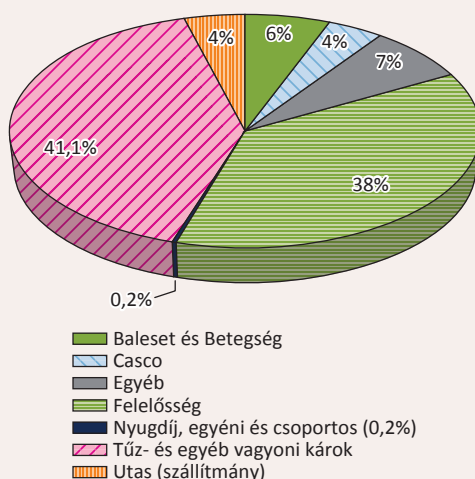
A biztosításokkal kapcsolatos ügyekben a korábbi évekhez hasonlóan a nem életbiztosítási (non life) ágba tartozó biztosítási szerződésekből fakadó jogviták tették ki az ügyek túlnyomó hányadát (84%), azonban az életbiztosítási (life) ágba tartozó szerződésekkel kapcsolatos ügyek is jelentős számot képviseltek. A két biztosítási ág egymáshoz viszonyított aránya gyakorlatilag teljesen megfelel a tavalyi évben tapasztalt megoszlásnak.

Biztosítási piacot érintő kérelmek megoszlása a kérelem tárgya szerint



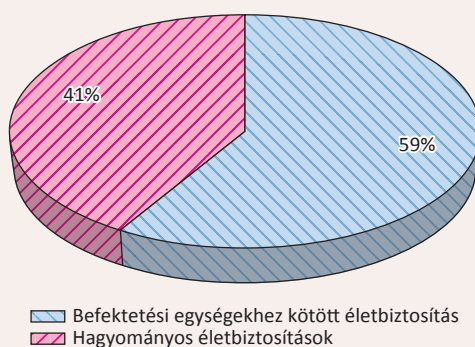
A nem- életbiztosítási termékekkel kapcsolatos kérelmek közül nagy számban voltak jelen a tűz- és egyéb vagyoni kárra vonatkozó esetek és a felelősségbiztosítások, ezek közül elsődlegesen a gépjármű felelősségbiztosítások. Előfordultak szép számban casco, valamint baleset és betegség biztosítási ügyek is.

Nem-életbiztosítási terméket érintő kérelmek megoszlása a kérelem tárgya szerint



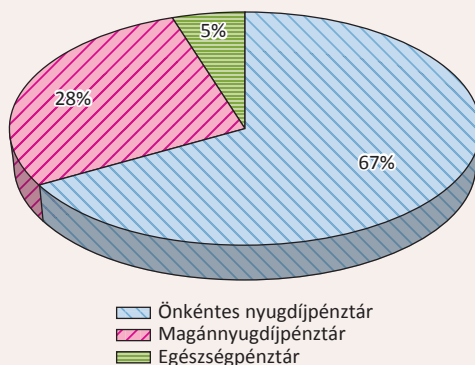
Az életbiztosítási termékeket érintő kérelmek 59 %-ában a befektetési egységekhez kötött életbiztosításokkal akadt problémája a fogyasztóknak, míg a hagyományos életbiztosításokat 41%-ban panaszolták.

Életbiztosítási terméket érintő kérelmek megoszlása a kérelem tárgya szerint



A pénztárakkal kapcsolatban megindított eljárások nagyrészt, 67%-ban az önkéntes nyugdíjpénztárakkal szemben folytak és többségükben szolgáltatási igénybejelentések elutasításának tárgyában indultak. A magánnyugdíj pénztárakat 28%-ban, az egészségpénztárakat pedig 5%-ban panaszolták a fogyasztók.

Pénztári piacot érintő kérelmek megoszlása a kérelem tárgya szerint



Az általános ügyekben a legtöbb kérelem budapesti és Pest megyei lakóhellyel rendelkező kérelmezőktől érkezett.

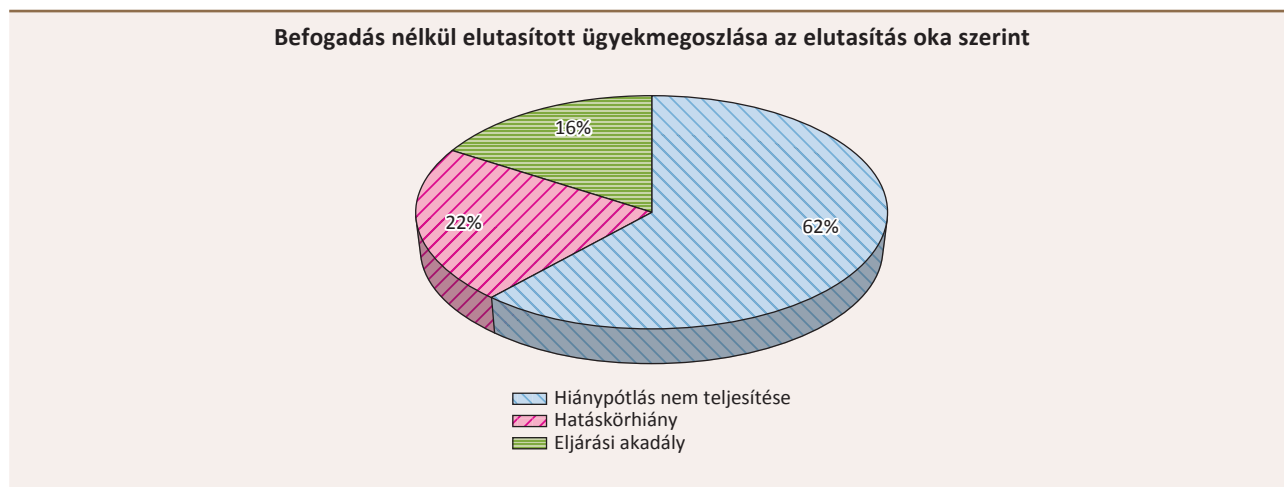
Beérkező kérelmek a kérelmező lakóhelye szerint	Ügyszám (db)	Összűgyszám arányában	Össztlakosság arányában (KSH adat)
Bács-Kiskun	192	3,97%	5,27%
Békés	113	2,34%	3,93%
Baranya	187	3,87%	3,66%
Borsod-Abaúj-Zemplén	234	4,84%	6,91%
Budapest	1 278	26,44%	17,29%
Csongrád	179	3,70%	4,22%
Fejér	182	3,77%	4,26%
Győr-Moson-Sopron	127	2,63%	4,47%
Hajdú-Bihar	207	4,28%	5,40%
Heves	158	3,27%	3,11%
Jász-Nagykun-Szolnok	164	3,39%	3,90%
Komárom-Esztergom	138	2,86%	3,12%
Nógrád	110	2,28%	2,04%
Pest	760	15,73%	12,27%
Somogy	131	2,71%	3,20%
Szabolcs-Szatmár-Bereg	261	5,40%	5,59%
Tolna	79	1,63%	2,33%
Vas	74	1,53%	2,59%
Veszprém	114	2,36%	3,58%
Zala	116	2,40%	2,88%
Külföldi	29	0,60%	
Ügyek összesen	4 833	100,00%	100,02%

3.1.3. A lezárt ügyek

A beszámolási időszakban 4.454 ügyet zárt le a Testület. Ezek 64 százaléka összesen 2.855 ügybefogadást követően zárult le, mivel a kérelem minden törvényi feltételnek megfelelt. Az ügyek 36 százalékát érdemi vizsgálat és befogadás nélkül kellett lezárni.



A befogadás nélkül elutasított ügyeknél leggyakrabban az volt a probléma, ezen elutasítási ok 62%-ában, hogy a kérelmező a hiánypótlási felhívásban foglaltaknak nem vagy csak részben tudott eleget tenni, ezért kérelme nem volt érdemben elbírálható. Az elutasított kérelmek egy másik része a hatáskör hiánya vagy valamilyen eljárási akadály okán nem tudott a befogadás szakaszáig eljutni.



Az érdemi szakaszba érő, tehát befogadott ügyek vizsgálata és ezekben az ügyekben meghallgatás tartása az ügyek 36,7%-ában eredményezett egyezséget. Ez az arány kevesebb, mint 2014. évben, de ha figyelembe vesszük, hogy 147 ügyben a kérelmező és a szolgáltató közös kérelmet nyújtott be az eljárás megszüntetésére, további 380 esetben pedig a kérelmező azért vonta vissza a kérelmét, mert a felek eljáráson kívül megegyeztek, akkor a Testület közreműködésével létrejött egyezségek az összes lezárt ügynek már az 55%-át teszik ki. Mivel a jogviták zöme a hitelintézeti szektorhoz köthető hitel- vagy kölcsönügyletből fakadt és a kötelező törvényi elszámolásra is az elmúlt évben került sor, nagy valószínűséggel ez volt az oka annak, hogy a szolgáltatók kevésbé voltak készek kompromisszumra, mint korábban és az esetek kisebb részében ajánlottak csak pénzügyi hatást is eredményező egyezségeket ügyfelek számára, vagy ezt korábban már megtették, mielőtt ügyük a Testület elé került volna.

Befogadás után lezárt ügyek		
Lezárt ügyek eredménye	Ügyszám (db)	Arány
Egyezség	1 048	36,71%
Kötelezés	1	0,04%
Ajánlás	3	0,11%
Megszüntető határozat	1 803	63,15%
A) a kérelmező visszavonta	380	0,00%
B) közös kérelemre	147	0,00%
C) lehetetlen az eljárás lefolytatása	299	0,00%
D) megalapozatlan a kérelem	977	0,00%
Összesen	2 855	100,00%

A Testület a hagyományos békéltetési ügyekben a 2.855 befogadott ügyből 2.803 ügyben tartott meghallgatást. 52 ügyben még a meghallgatást megelőzően a felek egyezséget kötöttek, melynek folytán szükségtelessé vált a meghallgatás megtartása. Az ügyek egy meghallgatás megtartásával lezárultak, mindössze 248 ügyben, a meghallgatással érintett ügyek kevesebb, mint 9%-ában volt szükség – a tényállás pontos tisztázása vagy az egyezség létrehozása érdekében – folytatólagos meghallgatás kitűzésére.

Így 2015-ben összesen 3.051 alkalommal tartott meghallgatást a Testület.

Időpont	meghallgatás	folytatólagos	összesen
2015.01	215	18	233
2015.02	232	9	241
2015.03	226	27	253
2015.04	235	24	259
2015.05	215	21	236
2015.06	229	25	254
2015.07	165	14	179
2015.08	109	8	117
2015.09	316	21	337
2015.10	341	23	364
2015.11	357	30	387
2015.12	163	28	191
	2803	248	3051

3.2. A MŰKÖDÉS SORÁN SZERZETT TAPASZTALATOK A PÉNZÜGYI SZÉKTOR SZEREPLŐIRŐL, AZ EGYES PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÁSOK TELJESÍTÉSÉNEK MINŐSÉGÉRŐL ÉS A KÉRELMEZŐKRŐL

A Testület tevékenysége során, az egyes pénzügyi fogyasztói jogviták alkalmával konkrét információkat szerez a pénzügyi szolgáltatók működéséről, a szolgáltatásnyújtás minőségéről, az alkalmazott jogszabályok gyakorlatban történő betartásáról vagy be nem tartásáról, valamint az ügyfelekkel szemben tanúsított szolgáltatói magatartásról egyaránt.

A 2015. évben szerzett információk, tapasztalatok az alábbiak voltak.

3.2.1. Pénzügyi szolgáltatások

Számlavezetés

E témakörben a bankszámlanyitással, bankszámla megszüntetéssel, fizetési megbízásokkal, készpénzfelvétellel, az ezekkel kapcsolatos díjak, jutalékok felszámításával és a folyószámlahittel kapcsolatos jogvitákat kerülnek bemutatásra.

2015-ben bankszámlanyitással kapcsolatosan nem indítottak eljárást, azonban a számlamegszüntetés továbbra is több esetben problémát jelentett. A jogvita abból alakult ki, hogy a kérelmezők évek óta nem forgalmazták a bankszámlájukon, arról nem kaptak tájékoztatást, számlakivonatot és ezért úgy gondolták, hogy a bankszámla már nem él. A több éves, felhalmozódott számlavezetési díj és kamat rendezésére a kérelmező és a pénzügyi szolgáltató általában megállapodást tudott kötni. Néhány jogvita abból származott, hogy a kérelmezőnek nyújtott hitel folyósítását bankszámlavezetéshez kötötte a pénzügyi szolgáltató, majd a bankszámla megszüntetését a kölcsönszerződés felmondását követően sem engedélyezte az Üzletszabályzatra vagy az Általános Szerződési Feltételekre hivatkozva. Indokoltnak látszik annak felülvizsgálata, hogy miért kell az ügyfeleknek többlet költséget viselniük, amikor a felmondott kölcsönügyletek kivezetése jellemzően követeléskezelőnek történő értékesítéssel zárul le.

A fizetési megbízások teljesítése kapcsán a jogviták forint és a deviza átutalásokkal kapcsolatban alakultak ki. A forint átutalási megbízások esetében a felszámított jutalék összegét vitatták a kérelmezők. Jellemző, hogy a kérelmezők nem ismerték a pénzügyi szolgáltatók Hirdetményeit, a tranzakció kezdeményezése előtt esetenként szóbeli tájékoztatást kértek, majd később a nem megfelelő tájékoztatásra hivatkozva nyújtottak be panaszt. A Hirdetményekben a díj összegének meghatározása általában összetett, van egy minimum összeg és a tranzakció összege után számított százalékos érték. Jogvita alapját képezte az is, hogy az interneten történő (Netbank) utalás esetében limitet határozott meg a pénzügyi szolgáltató, melyet nem ismert a kérelmező, és ezért a költségesebb telebank utalást választotta. A jogviták jellemzően egyezség keretében kerültek rendezésre, mivel a pénzügyi szolgáltatók méltányosságból jóváírták a vitatott összeget a kérelmezők bankszámláján.

A deviza átutalások esetében nincs egységes formanyomtatvány, ezért a pénzügyi szolgáltatók eltérő tartalmú bizonylatokat használnak, így az utalással összefüggő információ esetenként a közlemény rovatban kerül feltüntetésre, amely miatt téves teljesítés történhet. Jellemzően az ilyen megbízásokat az ügyfelek papír alapon indítják és ehhez a pénzügyi szolgáltatók ügyintézőinek segítségét kérik. A formanyomtatvány kialakítása könnyebbé tehetné a deviza átutalásokkal kapcsolatos ügyintézését. Jogvita merült fel abból adódóan is, hogy deviza átutalás esetén nem ismert a kérelmezők részéről az, hogy amennyiben az utalás jóváírása a bankszámláján történik, az nem díjmentes, hanem jóváírással díj kerül felszámításra még olyan esetben is, amikor a kérelmező eltérő pénzügyi szolgáltatónál vezetett bankszámlái közötti átutalást indít és az indító bankszámlánál vállalja a felmerülő költség viselését. Jogvita alakult ki abból is, hogy a deviza átutalás devizaneműtől eltérő devizanemű bankszámlára érkezett jóváírásnál a pénzügyi szolgáltató előzetesen nem értesítette a kérelmezőt és a jóváírást a pénzügyi szolgáltató konverziót követően úgy hajtotta végre, hogy arról nem egyeztetett a bankszámla tulajdonossal, nem tette lehetővé, hogy a kérelmező olyan bankszámlát nyithasson,

amely az utalás devizanemével megegyező. A kérelmező ilyen esetben kifogásolta a jóváírással és a konverzióval összefüggésben felszámított díjat. Több alkalommal jogvita keletkezett abból is, hogy a devizakonverzió során a pénzügyi szolgáltató által alkalmazott különböző árfolyamfajták (pl. kereskedelmi árfolyam, pénztári árfolyam) közül az adott tranzakció tekintetében mely árfolyam alkalmazandó.

Jogsabály által biztosított ingyenes készpénzfelvétel kapcsán is számos jogvita alakult ki a 2014. évben felmerült díj 2015. évben történt egyösszegű terhelése miatt. Nem volt ismert az ügyfelek körében az, hogy a pénzforgalmi szolgáltatónál leadott nyilatkozatot az új pénzforgalmi szolgáltatónál történő nyilatkozattételt megelőzően kell visszavonni. 2014. december 1-jétől már nem szükséges a nyilatkozat visszavonása, mivel az erre vonatkozó információk központi nyilvántartásban szerepelnek, ezért az ilyen jellegű jogviták várhatóan csak „áthúzódó” ügyként jelentkeztek 2015-ben. A pénzügyi szolgáltatók a kiterhelt díj megosztásában egyezségkötés keretében megállapodtak a kérelmezőkkel. Néhány esetben előfordult, hogy az ingyenes készpénzfelvételt igénybe kívánták venni a kérelmezők pénztári készpénzfelvétel esetében is.

Folyószámlahitel-kerettel kapcsolatban felmerült jogviták abból adódtak, hogy a kérelmezők nem ismerték a hitelterméket, sem annak kamatfeltételeit. Előfordult az, hogy a pénzügyi szolgáltatók automatikus felülvizsgálat keretében megemelték a hitelkeretet, az erről szóló tájékoztatást a kérelmezők nem kellő körültekintéssel olvasták el és átsiklottak a fölött, hogy a megemelt keret igénybevétele milyen jövőbeni terhet jelenthet számukra, esetlegesen adósságszpirálba kerülnek. A pénzügyi szolgáltatók a felmerült problémák megoldásában együttműködőek voltak.

Betét- és hitelkártyák

A betéti kártyák használatát a kérelmezők általában ismerik, jogvita a bankkártya díjak felszámítása vagy annak jogossága körében alakult ki. Több esetben hivatkoztak a kérelmezők arra, hogy a bankszámlát meg akarták szüntetni, nem használták a bankkártyát, azonban a felszámított díjak miatt a számla megszüntetése nem volt lehetséges. A pénzügyi szolgáltatók a Testület előtt méltányosan jártak el és elengedték, illetve visszatérítették a felmerült költségeket.

A hitelkártyák használatához kapcsolódóan a korábbi évekhez hasonlóan számos fogyasztói jogvita alakult ki, ugyanis a kérelmezők nem ismerik a terméket olyan mértékben, hogy az a használata során ne eredményezzen aránytalanul nagy költséget számukra.

Ez a termék az éves kamatát és költségeit tekintve vitathatatlanul a legterhesebb konstrukciók közé tartozik, azonban a Testület tapasztalata szerint a kérelmezők csak akkor szembesültek az ebből eredő problémákkal, a számukra megterhelő fizetési kötelezettséggel, amikor a szerződés felmondásra kerül. Több esetben előfordult, hogy a hitelkártya szerződés áruvásárláshoz kapcsolódva került megkötésre és a hitelkártyát a kérelmező nem aktiválta és nem is használta. Ezekben az esetekben a pénzügyi szolgáltatók együttműködőek voltak, a felszámított díjakat elengedték és a hitelkártya számlát lezárták. A jogviták egy része abból adódott, hogy a pénzügyi szolgáltatók a hitelkártyához rendelt hitelkeretet automatikusan felülvizsgálták, megemelték, erről a kérelmezőket értesítették, azonban annak esetleges kedvezőtlen következményeit, a magasabb összeg visszafizetésének terhét csak a felmondást követően érzékelték a kérelmezők. Változatlanul jellemző volt a vitás esetek kapcsán az, hogy a hitelkártya esetében a minimálisan fizetendő összeg és a felhasznált hitelösszeg visszafizetése közötti különbséget nem ismerték a kérelmezők és csak a minimális összeg megfizetését teljesítették. A postai úton történő befizetés esetén a havi számlakivonathoz csatolt bizonylatot is a minimum összegre kitöltve küldték meg a pénzügyi szolgáltatók. A hitelkártya esetében fontos lenne a tájékoztatás, a termék „élelsruű”, számokkal alátámasztott példákön keresztül ismertetése, a tudatosabb fogyasztói magatartás kialakítása érdekében. A pénzügyi szolgáltatók a jogviták rendezése alkalmával együttműködőek voltak, igyekeztek tekintettel lenni a fizetési problémával küzdő ügyfél teljesítőképességére, alacsonyabb kamattal, vagy esetenként kamatmentes részletfizetést biztosítottak a felmondott hitelkártya szerződésekből keletkezett tartozás rendezéséhez.

A bankkártyához kapcsolódnak a készpénzkiadó automatán (ATM) keresztül történő, készpénzfelvétel során felmerült problémák miatt keletkezett jogviták. Az esetek során a kérelmezők nem vitatták, hogy az adott helyen és időben kezdeményeztek készpénzfelvételi tranzakciót ATM útján, azonban a bankjegyek kiadása nem történt meg, ugyanakkor az összeg a bankszámlájukon terhelésre került. A kérelmezők ismerték, és gyakran használták a bankkártyájukat készpénzfelvételre, általában az ATM működése során semmi szokatlan körülményt nem tapasztaltak. Esetenként előadták azonban, hogy felvillant a tranzakció közben az ATM képernyőjén egy üzenet, de azt nem tudták megjegyezni, és csak miután nem történt meg a bankjegyek kiadása következtettek arra, hogy az hibaüzenet lehetett. A pénzügyi szolgáltatók a vitás tranzakcióra vonatkozóan a rendszerükből nyomtatott dokumentumokkal (journal szalag, rovincsolási jegyzőkönyv, számlaforgalmi kimutatás) igazolták, hogy helyes PIN kód használatával történt a tranzakció, a hibanapló nem tartalmazott hibaüzenetet, illetőleg a rovincsolás során eltérés (többslet) nem került kimutatásra, vagy az esetleges többslet nem a vitatott tranzakciót érintette. Így a pénzügyi szolgáltatók a ki nem adott összeg megtérítésétől minden esetben elzárkóztak. A bankkártya használatával kapcsolatos jogviták egyre jelentősebb részét képezték a bankkártyákkal elkövetett visszaélésekből fakadó ügyfélkárok. E tárgykörbe tartoztak az elveszett, elloptott bankkártyákkal végzett tranzakciók, valamint az internetes adathalászattal (fishing) megszerzett bankkártyaadatokkal elkövetett csalások. Az esetek túlnyomó többségében az elkövetők a bankkártyához tartozó biztonsági kódok (PIN kód, CVC kód) ismeretében követték el visszaélést. Több esetben az ügyfelek egy internetes csaló által küldött, adategyeztetésre felhívó e-mail üzenetben szereplő hivatkozásra kattintva, az adott cég oldalát imitáló oldalon maguk adták meg személyes és bankkártya adataikat. Ezekben az esetekben a pénzügyi szolgáltatók következetes gyakorlata az volt, hogy az ügyfél súlyosan gondatlan magatartására hivatkozással nem vállaltak felelősséget az ebből fakadó károkért.

Betéttel kapcsolatos ügyek

A betételhelyezésekkel kapcsolatos jogviták között olyan esetek fordultak elő, amikor az elhelyezett betét összegének kifizetését a pénzügyi szolgáltató arra hivatkozással nem teljesítette, hogy a betét a lejáratkor visszavezetésre került a bankszámlára, és onnan a kérelmező azt felhasználta. Több év elteltével a bankszámlaforgalom vizsgálata nélkül kérte a kérelmező a betét kifizetését. Olyan jellegű jogvita is előfordult, hogy a betéti kamat feltételhez kötött volt, melyet a kérelmező nem teljesített. A pénzügyi szolgáltatók azonban a jó ügyfélkapcsolatra tekintettel a kamatkülönbözetet egyezség keretében jóváírták a kérelmező bankszámláján.

Kölcsön- és hitelügyletek

A kölcsönügyletekkel kapcsolatos fogyasztói jogviták tekintetében az általános ügyekre is jelentős hatással voltak az elszámolásról és a forintosításról rendelkező jogszabályok.

A deviza alapú fogyasztói kölcsönszerződéseket érintően számos jogvita keletkezett abból, hogy az elszámolás fordulónapja és a pénzügyi teljesítés napja elvált egymástól, ami a kérelmezők számára nem vált ismertté. Az elszámolás fordulónapja az elszámolási törvényben meghatározott naptári nap (2015. február 1.), amelyre az elszámolást, azaz a fogyasztói követelés összegének meghatározását a pénzügyi szolgáltatóknak egységesen el kellett készíteniük, ugyanakkor ettől az elszámolás eredményeként kimutatott fogyasztói követelés kölcsön számlán történő tényleges jóváírása, illetőleg a kérelmező részére történő kifizetése időben elvált és a két időpont között a kérelmezők még teljesítettek befizetést. A kérelmezők számára a kézhez kapott dokumentumokból nem volt egyértelmű a fordulónapot követően teljesített befizetések sorsa, és különösen azokban az esetekben, amelyekben az elszámolás eredményeként pénzügyi szolgáltatói követelés nem maradt fenn, azaz a szerződés lezárásra került Ezt a kérelmezők úgy értelmezték, hogy tartozásuk a fordulónapra nyert kiegyenlítést. A jogvita tárgyát a fordulónapot követően teljesített befizetések elszámolása képezte és a kérelmezői igény minden esetben a befizetett összegek visszafizetésére irányult. Ezen ügyek tipikusan eljárást megszüntető határozattal kerültek lezárásra részint azért, mert a kérelmező elfogadta a pénzügyi szolgáltató részletes kimutatással alátámasztott álláspontját, részint elfogadás hiányában a kérelem alaptalansága okán.

A forintosítási törvényhez szorosan kötődő általános ügýtípusba sorolhatók azok a kérelmek is, amelyek a kölcsönszerződés kérelmező általi felmondását követő végtörlesztés kapcsán történt díjfelszámítást sérelmezték. Mint ismeretes, a forintosítási törvény azon deviza vagy deviza alapú fogyasztói jelzálogkölcsön-szerződések vonatkozásában, amelyek a törvény alapján forint alapú fogyasztói jelzálogkölcsön-szerződésre módosultak, a módosulást követő 60 napon belül felmondási jogot biztosított az adósoknak azzal, hogy a felmondást követő 90 napon belül meg kellett fizetni a fennálló teljes tartozást. A vonatkozó törvényi rendelkezés szerint a pénzügyi szolgáltató semmilyen díjat, költséget, jutalékot nem számíthatott fel a felmondott szerződés alapján fennálló fizetési kötelezettség teljesítése során, ha a fogyasztó fizetési kötelezettsége teljesítése érdekében a felmondással érintett vagy más pénzügyi intézménnyel új fogyasztói jelzálogkölcsön-szerződést kötött. Fentiek alapján alaptalannak bizonyultak azok a kérelmek, amelyek önerős teljesítés esetén kérték a díjmentesség biztosítását. Előfordult olyan eset, amikor a fenti rendelkezés megsértésével számolt fel a pénzügyi szolgáltató díjat, azonban jogsértő magatartását az eljárásban korrigálta oly módon, hogy a válasziratban vállalta a vitatott összeg visszatérítését, a felek írásban egyezséget kötöttek, amelyet a Pénzügyi Békéltető Testület határozatával jóváhagyott, így az ügyben meghallgatás tartására nem került sor. Ugyanehhez a jogszabályi rendelkezéshez, azaz a díjmentes felmondási lehetőséghez kapcsolódó jogviták, amelyek valamelyik határidő (felmondási vagy fizetési) elmulasztásából eredtek. Ezekben az ügyekben a kérelmezők a késedelem okát a pénzügyi szolgáltató munkatársainak nem megfelelő tájékoztatásával, illetve a tájékoztatás teljes hiányával, a pénzügyi szolgáltató együtt nem működésével indokolták, amelyet az eljárásban nem tudtak igazolni, ugyanakkor a pénzügyi szolgáltatók nem, vagy nem a kérelmező által elvárt mértékben gyakoroltak méltányosságot.

Az elszámolással közvetett kapcsolatban álltak azok az ügyek, amelyekben a kérelmező a törvényi elszámolás eredményét nem vitatta, azonban személyes és/vagy anyagi körülményeire hivatkozással méltányosság gyakorlását kérte. Ezek a kérelmezők fizetési hajlandóságukat és együttműködési szándékukat hangsúlyozták, azonban a fennálló tartozás, vagy a havi törlesztő részlet összege meghaladta teljesítőképességüket, ezért fizetéskönnyítés keretében a fennálló követelés részbeni, esetenként teljes elengedését és/vagy a törlesztő részlet összegének mérséklését kérték. A pénzügyi szolgáltatók a tartozás elengedésére szűkebb körben, míg meghatározott feltételek mellett díjelengedésre, futamidő hosszabbításra, esetlegesen kamatcsökkentésre nyitottak voltak és ajánlatot tettek.

Nagy számban érkeztek olyan kérelmek, amelyeknek tárgya a szerződés érvénytelenségének (semmisségének) megállapítására, érvénytelenség alapján történő elszámolására törekvés volt.. Érvénytelenségi okként jelölték meg az árfolyamkockázat kizárólag adós általi viselését, annak teljes mértékben az adósra terhelését, a megfelelő tájékoztatás elmaradását, továbbá, hogy a kérelmező szerződési akarata nem deviza alapú szerződés kötésére irányult. Egyes esetekben kifogásolták a kérelmezők a teljes hiteldíj mutató (THM) számítását, illetőleg a számítás részletes bemutatásának hiányát, valamint a pénzügyi szolgáltató egyoldalú, a kérelmezőre hátrányos kamatemelését, illetőleg a prudens működésre vonatkozó szabályok be nem tartását, a kérelmezők fizetőképességének nem megfelelő vizsgálatát és értékelését is.

A gépjármű vásárlását finanszírozó kölcsön szerződések körében a kérelmezők számos esetben vitatták a szerződés pénzügyi szolgáltató, illetőleg a megbízásából eljáró gépjármű kereskedő ügynök aláírásának törvényes voltát. A szerződés semmisségére alapított kérelmek kapcsán a kérelmezők sok esetben arra az álláspontra helyezkedtek, hogy fizetési kötelezettségüknek teljes körűen eleget tettek és kérték a szerződés lezárását, teljesítettnek tekintését az adott időállapot szerint, illetőleg kisebb számban indítványozták, hogy a pénzügyi szolgáltató a szerződést zárja le és valamennyi, már befizetett összeget fizessen vissza részükre. Más esetekben a kérelmezői indítvány forint alapon, jegybanki alapkamat alkalmazásával történő elszámolásra irányult. A kérelmezők beadványukban több esetben hivatkoztak más egyedi ügyekben hozott bírósági ítéleti rendelkezésekre., melyet a pénzügyi szolgáltatók nem fogadtak el arra hivatkozással hogy a magyar jogrendszerben nem érvényesül a precedens rendszer, az egyedi ügyekben hozott ítélet hatálya más ügyre, így a perben nem álló kérelmező jogvitájára nem terjed ki. A pénzügyi szolgáltatók a szerződés semmisségének elismerésétől, az ezekben a kérelmekben felhozott indokok alapján történő egyezségkötéstől elzárkóztak. Több esetben

hivatkoztak arra, hogy a kérelmező szerződése vonatkozásában a törvényi előírásoknak megfelelő elszámolás megtörtént, a törvényben foglaltakon kívül maradó körben felhozott semmisségi indokokat megalapozatlannak tartották. Következésképpen képviselték azt az álláspontot, amely szerint a szerződést mindaddig érvényesnek tekintik, amíg annak ellenkezőjét, azaz a szerződés érvénytelenségét bíróság nem állapítja meg és semmisségre tekintettel csak jogerős bírósági ítéletben foglalt kötelezés alapján számolnak el az adóssal.

A deviza alapú gépjármű finanszírozási kölcsönöket érintő jogviták kimenetelében változást hozott már az ezeket a szerződéseket/tartozásokat is érintő forintosítás várható lehetősége, az ebben a tárgyban kihirdetett jogszabály (2015. évi CXLV. törvény). Azokkal a szerződésekkel kapcsolatosan indult eljárásokban, amelyeket érintően a pénzügyi szolgáltató úgy nyilatkozott, hogy a kérelmező szerződése a törvény hatálya alá tartozik, a lefolytatott eljárások kimagaslóan nagy számban megszüntetéssel zárultak. A kérelmezők vagy visszavonták a kérelmet, vagy a felek megállapodtak az eljárás megszüntetésében utalva arra, hogy a pénzügyi szolgáltató által a törvény rendelkezései alapján megküldött, szerződésmódosítást kezdeményező levele kézhezvételét követően szükség esetén ismételten egyeztetnek egymással. Sok esetben ezt a megoldást a pénzügyi szolgáltató képviselője javasolta kifejezésre juttatva, hogy az esetlegesen még fennálló problémákra, fizetési nehézségekre várhatóan megoldási lehetőségeket dolgoznak ki, ugyanakkor nyitottak egyedi problémák kezelésére is.

Számos olyan ügy indult, amelynek tárgya a törzskönyv kiadása volt. A pénzügyi szolgáltatók az ügyek túlnyomó részében a törzskönyv kiadásától elzárkóztak, esetlegesen más fedezet biztosítása, vagy egyéb feltétel teljesítése esetén vállaltak kötelezettséget az okirat kiadására. Kezdetben az opciós jog törlésére irányuló igények is elutasításra kerültek, majd ebben a körben változott a pénzügyi szolgáltatók álláspontja. Ezekben az ügyekben a Pénzügyi Békéltető Testület feladata és lehetősége abban nyilvánulhatott meg, hogy a szerződés teljesítésének körében (pl. fizetéskönnyítés, részleges elengedés, egyéb megoldási lehetőség keresése) segítse elő egyezség létrejöttét. Az eljáró tanács egy ügyben adott ki ajánlást az opciós jog törléséhez hozzájáruló nyilatkozat kiadására, amelyet a pénzügyi szolgáltató teljesített. A törzskönyv további feltétel kikötése nélküli kiadására egy esetben, egyezség keretében került sor.

A forint alapú kölcsönszerződéseket érintő jogviták jelentős része személyi kölcsönszerződésekből eredtek. A kérelmezők méltányossági okokra hivatkozással kértek fizetéskönnyítést, néhány esetben a befizetett törlesztő részletek elszámolására kértek magyarázatot, vagy a felszámított díjak jogalapját, illetve összegszerűségét vitatták. A Testület tapasztalata szerint ezekben az ügyekben a pénzügyi szolgáltatók kiemelkedően együttműködőek voltak és a kérelmezők számára méltányos megoldásra törekedtek.

Mind ingatlanfedezet, mind a gépjármű fedezet kikötésével létrejött szerződéseket érintő több ügyben – részben méltányosságot kérve, részben általános jelleggel jogellenességre hivatkozva – kérte a kérelmező, hogy a pénzügyi szolgáltató járjon hozzá a fedezet értékesítéséhez és a befolyó vételár elszámolását követően zárja le a szerződést, további követelést a kérelmezővel szemben ne támasszon. A Testület tapasztalata szerint a kérelmezők több esetben abban a téves feltevésben voltak, hogy a teljesítési kötelezettségük a fedezet értékének erejéig áll fenn. A pénzügyi szolgáltatók a fedezet közös, illetőleg kérelmező általi értékesítésétől általában nem zárkoznak el, azonban a szerződés vételár befizetését követő lezárásáról a belső szabályzatokra tekintettel elvégzett egyedi vizsgálat alapján hoznak döntést. Ezt a megoldási lehetőséget elsősorban azokban az esetekben biztosították a pénzügyi szolgáltatók, amelyekben az elérhető vételár a fennálló tőketartozásra teljes mértékben, vagy túlnyomó részben kielégítést biztosított. A pénzügyi szolgáltatók a vizsgálatok elvégzését jellemzően a Testület eljárásának lezárását követő időpontra vállalták. A Nemzeti Eszközkezelő NET programjával kapcsolatban 17 kérelem érkezett. Ezekkel az ügyekkel kapcsolatosan a Testület lehetőségei korlátozottak, figyelemmel arra, hogy a jogszabályi feltételek fennállása esetén sem köteles a pénzügyi szolgáltató hozzájárulni a kérelemhez.

Több ügyben tapasztalható volt, hogy a kérelmezők „típus” beadványokat alkalmaztak mind a pénzügyi szolgáltatóhoz benyújtott panasz, mind a Testülethez előterjesztett beadványok elkészítése során, –amelyek nem voltak alkalmasak a kívánt cél elérésére, az előterjesztett igény alátámasztására.

A követeléskezelők ügyei

A fogyasztóknak a követeléskezelőkkel szemben indított eljárásaiban olyan szerződések kapcsán fennálló tartozások képezték a vita tárgyát, melyeket a hitelintézetek a kérelmezők nem vagy nem szerződésszerű teljesítése miatt felmondtak és a tartozás egyösszegben esedékessé vált. Több esetben megfigyelhető volt, hogy a kérelmezők és a jogelőd hitelintézetek között a szerződés felmondását követően az együttműködés nem kielégítő, a felek a tartozás részletekben való megfizetésében megállapodni nem tudtak, és mivel a kérelmező fizetési kötelezettségét továbbra sem teljesítette, tartozása a szerződésben kikötött késedelmi kamat felszámítása miatt egyre nagyobb összegűvé, megfizetése egyre terhesebbé vált. A tartozás beszedésének eredménytelensége miatt a hitelintézetek a követelést idővel követeléskezelőre engedményezték, vagy ruházták át. E körülményt a kérelmezők egy része sérelmezte. A követeléskezelővel szemben indított eljárásokban a vita tárgyát alapvetően a követelésösszege képezte, illetve az ügyek jelentős részében a kérelmező méltányossági elbírálást kérve, a tartozás elengedését, vagy csökkentését, illetőleg részletekben való megfizetésének lehetőségét kérte. A Testület tapasztalata szerint a követeléskezelők többnyire nem zárkóztak el a kérelmek méltányos, a kérelmezők egészségügyi, szociális, és jövedelmi viszonyainak mérlegelésétől és figyelembevételétől. Egyedi elbírálás keretében nyitottak voltak a tartozást csökkentve a késedelmi kamat teljes, vagy részbeni elengedésére, a késedelmi kamat mértékének csökkentésére és a tartozás részletekben való megfizetésében való megállapodásra. Ezen eljárások jelentős része a fogyasztó és a követeléskezelő között létrejött egyezséggel fejeződött be. Pozitív változás tapasztalható a követeléskezelők elévülési kifogásokkal kapcsolatos ügykezelésében is. Számos alkalommal a kérelmezők által előterjesztett elévülési kifogásokra figyelemmel, a Testület felhívására a követeléskezelők felülvizsgálták a panaszkezelés során kialakított álláspontjukat és elismerték a követelés elévülését, és nyilatkozatot bocsátottak ki arról, hogy erre figyelemmel a nevezett követeléssel kapcsolatban további igényérvényesítést nem folytattak a kérelmezővel szemben, a tartozást törölték.

3.2.2. Biztosítási ügyek

A biztosítási piacot érintő kérelmek száma több, mint 20%-kal meghaladta a 2014-ben beérkezett kérelmek számát. A jogviták tartalma és jellege nagymértékű hasonlóságot mutatott a 2014. évben beérkezett kérelmekben előadottakkal.

A Testülethez érkezett, biztosítási szektort érintő ügyek pénzügyi szolgáltatónkénti megoszlása jellemzően leképezi az egyes pénzügyi szolgáltatók piaci részesedését. Ennek megfelelően a biztosítási piac legnagyobb szereplőivel (ezen belül is a kompozit biztosítókkal és a nem életbiztosítókkal) kapcsolatban indult a legtöbb eljárás. A beérkező kérelmek közel fele három szolgáltató, a Generali Biztosító Zrt., a Groupama Biztosító Zrt. és az Allianz Hungária Biztosító Zrt-vel szembeni volt. A kérelmek 70%-a mindösszesen hét biztosítóval szemben irányult. A benyújtott kérelmek jellemzően a biztosítókkal szemben érkeztek; a biztosítási piac többi szereplőjével (pl. alkuszokkal, többes ügynökökkel) szemben indult eljárások száma nem volt számottevő. A nevezett független közvetítőkkel szemben megindult eljárások túlnyomó többségében a közvetített biztosítási terméket kezelő biztosító is félként szerepelt a közvetítő mellett.

Jelentős esemény volt, hogy az ASF, a román pénzügyi felügyelet 2015. augusztus 31-én visszavonta a romániai Astra S.A. Biztosító működési engedélyét, és kezdeményezte a cég felszámolását, amelyet a bukaresti bíróság időközben, 2015. december 3-án elrendelt. A nevezett biztosító szolgáltatását Magyarországon a fióktelepén (Astra S. A. Biztosító Magyarországi Fióktelepe) keresztül nyújtotta az ügyfeleknek. A Fióktelep tevékenységének megszűnésével kapcsolatos jogviták elenyésző számban kerültek a Testület elé.

A biztosítási szektor szereplői alávetési nyilatkozattól függetlenül együttműködtek a Testület eljárása során. A beérkezett és befogadott kérelmek 33%-ában, összesen 360 ügyben a felek egyezséget kötöttek, további 69 ügyben a felek között a Testület eljárásának folyamánként s eljáráson kívül jött létre az egyezség, illetve a pénzügyi szolgáltató korábbi álláspontját felülvizsgálva önként teljesítette a kérelmező teljes igényét. Ennek alapján tehát a biztosítási piacot érintő kérelmek körében a befogadott kérelmek 39%-a a kérelmező számára pozitív eredménnyel zárult.

A nem életbiztosítási ág

Tűz- és egyéb vagyoni károkra vonatkozó biztosítások (lakásbiztosítások)

A beérkezett biztosítási ügyek legjelentősebb részét az úgynevezett lakásbiztosításokkal kapcsolatos jogviták jelentették. Ebben a körben a legjellemzőbbek a vihar- és egyéb természeti vagy elemi károk, tűz- és robbanások, valamint a betöréses lopások. A biztosítási jogviták körében egyértelműen kijelenthető, hogy arányaiban ezen biztosítási ágazatokban született a felek között a legtöbb egyezség. Ezen ügyekben a jogvita alapját jellemzően az a kérdés képezte, hogy a bekövetkezett, fogyasztó által bejelentett káresemény egyben az adott biztosítási termék biztosítási feltételeiben (a biztosítási szabályzatban) meghatározott biztosítási eseménynek minősült-e. Az eljárás során nagy számban vezetett sikerre a felek közötti, a bekövetkezett káresemények tényállásának teljes körű feltárására vonatkozó egyeztetés, melynek következtében a biztosítók gyakran módosították a kárrendezési eljárás során kialakított jogalapi, vagy a biztosítási szolgáltatás összegszerűségére vonatkozó álláspontjukat.

A nevezett ügycsoportban számos alkalommal merült föl az ügy érdemi eldöntése szempontjából olyan lényegi kérdés, amelynek megítélése műszaki szakértői, árszakértői kérdést képezett. Mivel a Testület eljárásában – az eljárás jellegére figyelemmel – nincs lehetőség szakértő kirendelésére (bevonására) és széleskörű bizonyítás lefolytatására, így ezekben az esetekben számos alkalommal nem tudott a Testület érdemi döntést hozni. Ebből a szempontból előremutató volt azon biztosítók gyakorlata, melyek a jogi képviselő mellett (műszaki) kárszakértő részvételét is biztosították a Testület meghallgatásain. Ettől függetlenül kijelenthető, hogy amennyiben az ügy jogalapi megítélése egyértelmű, vagy a Testület eljárása folytán a tényállás egyértelművé vált és csak a biztosítási szolgáltatás összegszerűsége kérdésében volt vita a felek között, számos alkalommal született a jogvitát véglegesen lezáró egyezség.

A felelősségbiztosítások

A lakásbiztosítások mellett a legnagyobb számban a kötelező gépjármű-felelősségbiztosításokból származó jogviták kerültek a Testület elé. A lakásbiztosításokkal és kötelező gépjármű-felelősségbiztosításokkal kapcsolatos ügyek tették ki az összes biztosítási ügy kétharmad részét. A kötelező gépjármű-felelősségbiztosításokból származó jogviták jelentős része a kötelező gépjármű-felelősségbiztosításról szóló 2009. évi LXII. törvényben (*Gfb tv.*) meghatározott fedezetlenségi időszakra fizetendő ún. fedezetlenségi díjjal volt kapcsolatos. Számos alkalommal merült fel a Központi Kártörténeti Nyilvántartási Rendszerben (KKNYR) történő adatrögzítés és az onnan való adatlekérdezéssel kapcsolatos probléma, amely a biztosítás bonus-malus besorolásának módosítása miatt díjhiányos szerződéshez vezetett.

A kötelező gépjármű-felelősségbiztosítással kapcsolatos ügyekben amennyiben bebizonyosodott, hogy a probléma a biztosítónál fellépő adminisztratív okból fakadt, a biztosítók jellemzően (a hiba folytán a KKNYR-be helytelenül lejelentett adatok módosításával) orvosolták a felmerülő problémát. Amennyiben azonban a probléma nem kifejezetten a biztosító szabálytalan eljárására volt visszavezethető, úgy a *Gfb tv.* kógens szabályai folytán ezekben az ügyekben nem volt érdemi lehetőség a jogvita egyezséggel történő rendezésére. A korábbi tendencia folytatásaként a Testület elé kerülő kötelező gépjármű-felelősségbiztosítással kapcsolatos jogviták egyre jelentősebb hányadát képezték a gépjárművek által okozott balesetek (károk) károsultjai által indított eljárások, melyek során a károsultak a *Gfb tv.* 12. §-a és 28. §-a alapján fordulnak kártérítési igényrel közvetlenül a károkozó gépjármű üzemben tartójának biztosítójával szemben.

A casco biztosítások

A casco biztosításokkal kapcsolatos ügyekben a két általános problémakört az elmúlt évhez hasonlóan a saját-hibás károk és a gépjármű lopások képezték. A Testület elé kerülő ügyekben jellemzően nem a jogalap, hanem a megállapított biztosítási szolgáltatás összegszerűsége képezte a vita tárgyát a felek között.

Baleset- és betegség biztosítási ügyek

A baleset- és betegségbiztosítások körében főként a baleseti eredetű egészségkárosodás (munkaképesség-csökkenés) mértéke volt a jogvita tárgya. Továbbra is tipikusnak volt mondható a biztosítóknak az a jogvitát generáló kárrendezési gyakorlata, hogy a biztosított által becsatolt orvosi iratok vizsgálata alapján, a biztosított személyes vizsgálata nélkül hozta meg a biztosító által felkért orvos szakértő a biztosítási szolgáltatás alapját (vagy a szolgáltatási igény elutasítását) megalapozó döntését. A nevezett kérdések eldöntése jellemzően orvos szakértői kérdést képezett, melyekben a Testület nem tudott állást foglalni. Ennek ellenére a Testület előtt több alkalommal született ezekben az ügyekben olyan tartalmú egyezség, melyben a felek megállapodtak, hogy a közösen felkért orvos szakértő, vagy szakértői intézet szakvéleményét kölcsönösen elfogadják. Több alkalommal vállalták továbbá a biztosítók, hogy a biztosított részére személyes orvosi kivizsgálási lehetőséget biztosítanak, melynek eredménye függvényében felülvizsgálják a kárrendezés során kialakított álláspontjukat.

Egyéb nem életbiztosítások

Számos jogvita keletkezett az úgynevezett törlesztési biztosításokkal kapcsolatban. A törlesztési biztosítások különféle hitelek, személyi kölcsön, hitelkártya mellé köthetőek, jellemzően csoportos biztosítás formájában. A törlesztési biztosítás alapján a biztosító arra vállal kötelezettséget, hogy az adós keresőképtelensége vagy munkanélkülisége esetére, meghatározott időtartamra, amely általában hat-tizenkét hónap, átvállalja a biztosítottól a törlesztő részletek fizetését, azaz az adós helyett ebben az időszakban a biztosító teljesíti a banknak. Több törlesztési biztosítási termék tartalmaz élet-, illetve betegségbiztosítási fedezetet is, melynek körében a biztosított rokkanttá válása vagy halála esetén a biztosító akár a teljes tartozást is átvállalja. A nevezett termékör tekintetében számos alkalommal okozott a felek között jogvitát, amennyiben a biztosított munkaviszonya ténylegesen létszámcsökkentés, átszervezés miatt, azonban formálisan a felek közös megegyezésével szűnik meg. Ez esetben a biztosító teljesítésének feltétele, hogy a biztosított okiratilag, a munkaviszony megszűnéséről szóló dokumentummal igazolja, hogy a munkaviszony közös megegyezéssel történő megszüntetésére a biztosítási feltételekben meghatározott okok valamelyike, például csoportos létszámleépítés, átszervezés, vagy a munkáltató megszűnése miatt került sor. A biztosított halála, vagy rokkantsága miatt kialakuló jogviták túlnyomó többségében – a kockázati életbiztosításokhoz és betegségbiztosításokhoz hasonlóan – a vitás kérdést az jelentette a felek között, hogy a biztosított halála vagy maradandó egészségkárosodása egy, a biztosító kockázatviselésének kezdete előtt már fennállott betegségre, vagy sérülésre vezethető-e vissza, vagy azzal nem áll okozati összefüggésben.

Az utóbbi időben egyre nagyobb számban kerültek értékesítésre a biztosítók termékbiztosítási módozatai. A készülékbiztosítás a műszaki készülékek, berendezések (pl. telekommunikációs eszközök, háztartási gépek) használata során az előre nem látható, a készülékre kívülről ható káresemények következtében hirtelen fellépő és a gyártó által jótállás körében nem javítandó károkat (pl. sérülés, törés, vagy megsemmisülés) téríti meg a biztosítási feltételekben meghatározott esetekben. Főként a nagyobb értékű telekommunikációs eszközökre kötött készülékbiztosítások gyakran tartalmaznak lopás esetére vonatkozó kockázatot is. A termékbiztosítások körében az ún. kiterjesztett garancia biztosítások a készülék gyári garanciaidőn túli belső meghibásodása esetére nyújtanak fedezetet. A nevezett biztosítási termékek körében leggyakrabban a meghibásodás időpontja, valamint a meghibásodás, károsodás oka képezte a jogvita tárgyát. A termékek tömeges értékesítése folytán, amely leggyakrabban műszaki áruházakon, telekommunikációs szolgáltatókon keresztül valósul meg, számos esetben nem megfelelően dokumentált az ajánlati dokumentáció, valamint az abban foglalt tájékoztatások megtörténte. Erre is figyelemmel a pénzügyi szolgáltatók az ilyen jellegű biztosítások tekintetében számos esetben kötöttek a Testület előtt egyezséget, illetve teljesítették az ügyfél igényét eljárásn kívül.

Az életbiztosítási ág

A 2015. évben 260 életbiztosítással kapcsolatos kérelem érkezett, melyből 147 a befektetési egységekhez kötött életbiztosításokhoz, 111 a hagyományos életbiztosításokhoz, 2 pedig a nyugdíjbiztosításokhoz kapcsolódott.

Hagyományos életbiztosítások

A hagyományos életbiztosítások körében a jogviták döntő többsége a haláleseti szolgáltatás jogalapi elutasításával volt kapcsolatos. Ezekben az ügyekben jellemzően az életbiztosítás kedvezményezettje fordult a Testülethez, kérve a biztosító szolgáltatási kötelezettségének megállapítását. A hagyományos, halálesetre szóló kockázati életbiztosítási termékek kizárt kockázatként határozzák meg azt a körülményt, ha a biztosított halála egy, a biztosító kockázatviselésének kezdete előtt már fennállott betegség, vagy sérülésre vezethető vissza. A biztosítók ezen termékkör tekintetében jellemzően ezen okra alapítva utasították el a kedvezményezettek szolgáltatási igénybejelentését, az elmúlt évben tapasztalható gyakorlatukat így megtartották.

Mivel a nem baleseti eredetű halál bekövetkeztének közvetett okaként a halott-vizsgálati jegyzőkönyvekben az esetek túlnyomó többségében általános, bizonyos életkorban a társadalom jelentős részénél fennálló betegségek (így különösen magas vérnyomás, szív és érrendszeri betegségek) kerültek megjelölésre, amelyek a biztosítottak jelentős részénél már a szerződéskötéskor fennálltak, így ez a körülmény kézenfekvő elutasítási okként szerepelt a biztosítók kárrendezési gyakorlatában. Azon kérdés egyértelmű megállapítása, hogy a biztosított halála ok-okozati összefüggésben állt-e az adott, korábban már fennálló betegséggel, orvos szakértői kérdést képez, amely tekintetében a Testület döntést hozni nem tudott. Erre figyelemmel a kockázati életbiztosításokból fakadó jogviták jelentős része szakkérdés elbírálásának lehetetlenségére figyelemmel megszüntetésre került.

Befektetési egységekhez kötött életbiztosítás

A befektetési egységekhez kötött (úgynevezett unitlinked) életbiztosítások olyan életbiztosítási termékek, amelynél a biztosító a biztosítási szerződés alapján képzett biztosítástechnikai tartalékot az általa létrehozott, önálló befektetési politikával rendelkező, elkülönítetten kezelt – azonos értékű, elméleti elszámolási részekből (befektetési egységekből) álló – eszközállományokba (eszközalapokba) vagy más, befektetési alapkezelésre jogosult társaság által kezelt befektetési alapokba helyezi befektetés céljából, a szerződő választásától függően, a szerződésben előre meghatározott szabályok szerint. A biztosító többféle, eltérő befektetési stratégiát követő eszközalapot hozhat létre, léteznek biztonságos, de alacsonyabb hozamot ígérő eszközalapok, illetve hosszabb távon magasabb hozamot ígérő, de kockázatosabb eszközökbe – pl. részvény – fektető eszközalapok is. Az eszközalapokban vásárolt befektetési egységek ellenértékeként összegyűjtött pénzt a biztosító az eszközalap befektetési stratégiájának megfelelően befekteti. A szerződő számláján nyilvántartott befektetési egységek árfolyama ezért az adott eszközalap befektetési eredményétől – az eszközalapban lévő összes befektetési instrumentum aktuális értékétől – függően folyamatosan változik, adott esetben jelentős veszteséget szenvedhet el.

Tipikus problémát jelentett, hogy amennyiben a biztosítás a biztosítás visszavásárlása, vagy díj nemfizetés miatt a tartam lejáratára előtt megszűnt, akkor a szerződő részére sok esetben az általa befizetett összegnél jelentősen alacsonyabb összeg került kifizetésre, szélsőséges esetben a teljes befizetett összeg elveszett.

A befektetési egységekhez kötött életbiztosítások körében a kérelmezők arra hivatkoztak, hogy a szerződéskötés során nem tájékoztatták őket megfelelően a biztosítás jellemzőiről.

3.2.3. A tőkepiac és a befektetési szolgáltatások

A tőkepiacot érintő ügyek közül 68 esetben került sor meghallgatás tartására, melynek során a felek között 5 alkalommal jött létre egyezség, további 11 alkalommal a felek eljárásen kívül megállapodtak.

A befektetési vállalkozásokkal kapcsolatos jogviták tekintetében – hasonlóan 2014. évhez - a kérelmezők leggyakrabban a befektetési számlára utalt összegeket terhelő levonások jogosságát vitatták és gyakran merült fel az a kérdés is, hogy az adott befektetési vállalkozás által végzett tevékenység befektetési tanácsadásnak minősült-e, vagy sem. Ez utóbbi esetben a kérelmezők alapvető hivatkozása az volt, hogy a befektetési vállalkozás munkatársától tanácsadási jellegű javaslatot kaptak arra vonatkozóan, hogy milyen instrumentumokba fektessenek, melynek folytán – a kedvezőtlen árfolyamváltozások miatt – később kárt szenvedtek. Az eljárásban ezen igényüket kívánták kártérítésként érvényesíteni. Ezekben az ügyekben a kérelmezőknek a benyújtott okirati bizonyítékokkal szemben kellett volna bizonyítani azon hivatkozásukat, hogy a felek között befektetési tanácsadásra vonatkozó megbízási szerződés is létrejött. A szóban elhangzott nyilatkozatok bizonyításának nehézségére és ennek folytán bizonyítás sikertelenségére figyelemmel a Pénzügyi Békéltető Testület az eljárást ezen ügyek vonatkozásában – a kérelem megalapozatlanságára figyelemmel – megszüntette.

Több alkalommal a kérelem azzal volt kapcsolatos, hogy a dematerializált értékpapírok tulajdonjogával felhagyni nem lehet, azoktól csak átruházás útján válhat meg a tulajdonos, a tényleges értékkel, tényleges forgalommal nem rendelkező értékpapírokat tartalmazó értékpapírszámlát a számlatulajdonos a hatályos jogszabályi rendelkezések értelmében nem tudja megszüntetni. Az adott értékpapírszámla tekintetében a számlatulajdonost továbbra is terhelik a számlavezetéssel kapcsolatos költségek.

3.2.4. A pénztárak ügyei

A pénztárakkal kapcsolatban 2015-ben is elenyésző számú, összesen 21 kérelem érkezett, amely a beérkezett összes kérelem fél százalékát sem éri el. A beérkezett kérelmek túlnyomó többsége a nyugdíjpénztárakat érintette, az egészségpénztárakkal kapcsolatban mindössze egy alkalommal volt valamilyen panasz. A meghallgatásra tűzött 13 pénztári ügy közül 3 esetben született egyezség, egy esetben a felek eljárásen kívül megállapodtak egymással.

A kérelmezők leggyakrabban szolgáltatási igénybejelentés elutasításából, valamint a hozamkifizetéssel, illetve tagdíjjal kapcsolatos elszámolásból eredő pénzügyi fogyasztói jogvita tárgyában kezdeményeztek e szolgáltatókkal szemben eljárást. A nyugdíjpénztárakkal kapcsolatban a jogvita a kötelező várakozási idővel, valamint a rokkantnyugdíjas státusszal volt kapcsolatos. Az egészségpénztárral szembeni ügyben a jogvita lényegét az képezte, hogy mi minősül elszámolható szolgáltatásnak és terméknek. A nevezett jogvitában egymáshoz hasonló, egymást helyettesítő termékek, szolgáltatások elszámolása közötti különbségből fakadt a felek közötti véleménykülönbség.

3.3. A MEGHOZOTT KÖTELEZÉSEK ÉS AJÁNLÁSOK

A pénzpiacot érintő ügyekben a 2015. évben 2 ügyben került sor ajánlás és 1 ügyben kötelezés kiadására, a biztosítási piacot érintő ügyekben pedig 1 ajánlás született.

Az egyik ajánlásban megfogalmazódott a pénzügyi szolgáltatókkal szemben az okiratok, így a közokirat vizsgálata körében elvárható gondosság mércéje. A másik ajánlás tárgya gépjármű vásárlását finanszírozó kölcsön-szerződéshez kapcsolódó opciós jog törlése volt, amelyben az eljáró tanács megállapította, hogy az opciós szerződés rendelkezése és az általános szerződési feltételként annak részévé váló üzletszabályzat rendelkezése között a vételi jog időtartamát tekintve eltérés van. Az eljáró tanács a szerződéskötés időpontjában hatályos régi Ptk. 205/C. §-a alapján az opciós szerződésben rögzített kikötést alkalmazva megállapította a vételi jog és az ennek biztosítására alapított elidegenítési és terhelési tilalom megszűnését.

A biztosítási piacot érintő ajánlás esetén a kérelmező egy kötelező gépjármű-felelősségbiztosításból fakadó igényével kapcsolatos jogvitája felülvizsgálatát kérte a Testülettől. A jogvita lényegét az képezte, hogy a biztosítónál kötelező gépjármű-felelősségbiztosítással rendelkező biztosított által felróhatóan okozott károk tekintetében mely károk vonatkozásában állapítható meg az ok-okozati összefüggés és az előreláthatóság. A Testület ajánlását a biztosító - jogalapi egyet nem értését fenntartva – teljesítette.

A kötelező határozattal érintett ügyben a kérelem tárgya csekkműveletek keretében fizetetlen csekk után felszámított beszédési jutalék visszatérítéséből fakadó igény volt. A kérelemmel érintett ügyben a „Fizetetlen csekk értesítésben” nem tüntettek fel külföldi banki költségeket. Az értesítés a beszédési jutalékot, valamint a fizetetlen csekk jutalékát tartalmazta. A pénzügyi szolgáltató az eljárásban nem igazolta az elszámolt beszédési jutalék számításának jogalapját, összecszerűségét. A fizetetlen csekk jutaléka megegyezett a kondíciós listában meghatározott díjjal. A pénzügyi szolgáltató válasziratában rögzített álláspontját nem támasztotta alá, a felszámított költségek felmerülésének jogosságát és összecszerűségét nem igazolta, az ügyben a releváns banki szabályozókat és a konkrét ügylethez kapcsolódó dokumentumokat nem csatolta be. Képviselője a meghallgatáson nem jelent meg. Erre tekintettel az eljáró tanács a rendelkezésére álló adatok és információk alapján hozta meg határozatát. Az eljáró tanács álláspontja szerint a csekk beszédésének jutaléka a fizetetlen csekk esetében – a beszédés elmaradása miatt – nem volt értelmezhető, azzal kapcsolatban utalási díj sem merülhetett fel. A pénzügyi szolgáltató nem számíthatott fel jogszerűen jutalékot ugyanazon csekk beváltása esetén a fizetetlen csekk kezeléséért és a csekk ellenértékének beszédéséért. A kérelmező által a csekk ellenértékének beszédésére adott megbízás nem teljesült, mivel a csekk beválthatósági ideje lejárt, ezért a pénzügyi szolgáltató a kondíciós listában a fizetetlen csekk kezelésére irányadó díjon kívül nem számíthatott fel jogosan további jutalékot.

3.4. A TESTÜLET DÖNTÉSEINEK BÍRÓSÁG ELŐTTI MEGTÁMADÁSA ÉS EZEK EREDMÉNYE

A kötelezést tartalmazó határozat, illetve ajánlás ellen fellebbezésnek nincs helye, azonban annak hatályon kívül helyezése kérhető a bíróságtól. A felek bármelyike a kötelezést tartalmazó határozat, illetve az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül keresettel annak hatályon kívül helyezését kérheti a Fővárosi Törvényszéktől, ha a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg e törvény rendelkezéseinek, a Testületnek nem volt hatásköre az eljárásra, vagy a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye. A pénzügyi vagy befektetési szolgáltató az ajánlás hatályon kívül helyezését akkor is kérheti a Fővárosi Törvényszéktől, ha az ajánlás tartalma nem felel meg a jogszabályoknak.

A bíróság ítélete kizárólag a kötelezést tartalmazó határozat, illetve az ajánlás hatályon kívül helyezésére vonatkozhat.

2015. január 1-jén 20 peres eljárás volt folyamatban. Az év során 2 új ügy indult (mindkettő 2014. évi ajánlással kapcsolatos bírósági eljárás, melyből az egyik megismételt eljárás), ez jelentős mértékű visszaesés a korábbi évek átlag tíz darabos esetszámához képest, ami a Testület döntéseinek magasabb fokú elfogadottságát mutatja.

Az egyik megismételt eljárásban a Testület a perrel érintett ajánlásában a bank és az ügyfele között létrejött szerződések vizsgálatát követően azt ajánlotta, hogy a gépjármű lízingszerződéshez „fedezetül” kötött opciós szerződések esetében, ahol az opció gyakorlására nyitva álló határidő már letelt, a bank a lízingelt gépjárművek törzskönyvét adja ki a lízingbevevők részére, mivel erre a lízingszerződés egyik pontja lehetőséget adott. Az eljáró elsőfokú bíróság a felperes bank keresetét az első fokú megismételt eljárásban elutasította, mivel helytállónak találta azt a testületi álláspontot, hogy az ügyféllel kötött több szerződés ellentmondásosan szabályozta a gépjármű törzskönyv kiadásához kapcsolódó szabályokat és az eltérő tartalmú rendelkezések miatt a bíróság is a fogyasztó számára kedvezőbb értelmezést fogadta el. A döntés még nem jogerős. A másik ügyben a fogyasztó 2014. január 1-jei kezdetű gépjármű felelősségbiztosítási szerződését a biztosító – mint

érvénytelen – törölte, mivel az, mint ügyfél 2014. január 7-ig még az előző biztosítóval állt szerződésben. A Testület álláspontja szerint csak részleges érvénytelenség állt fenn, így ajánlásában a szerződés 2014. január 8-i kockázatviselési kezdettel történő helyreállítását javasolta. A biztosító az ajánlással szemben előterjesztett keresetében hivatkozott a Kgyb. tv. indoklására, amely szerint nincs részleges érvénytelenség, ha a két szerződés időszaka részben egybeesik, az utóbbi szerződés egésze érvénytelen. Az elsőfokú bíróság ítéletével 2015. május 6-án a keresetet elutasította és elfogadta azon érvelést, miszerint az ajánlás az érvénytelenségi ok kiküszöbölésére vonatkozott. A biztosító az ítélettel szemben fellebbezést nyújtott be. A másodfokú bíróság az elsőfokú ítéletet megváltoztatta és az ajánlást hatályon kívül helyezte. Az ítélet írásban még nem áll rendelkezésre.

A 2015. évben 10 peres ügy zárult le, december 31-én pedig 12 peres ügy volt folyamatban. 2015. folyamán 18 jogerős bírósági döntés született. A döntések megoszlása a következő:

A bíróság döntése	Bírósági döntések száma
Új (bírósági) eljárásra kötelező	5 db
A Testület pert nyert	8 db
A Testület pert veszített	5 db
Összesen	18 db

A bírósági gyakorlat éveken át bizonytalan annak a törvényi szabálynak az értelmezésében, hogy a szolgáltató az ajánlás hatályon kívül helyezését akkor is kérheti-e a Fővárosi Törvényszéktől, ha az ajánlás tartalma nem felel meg a jogszabályoknak. Az egyik értelmezés szerint – amelyet főképp az elsőfokú bíróság osztott – elegendő, ha a Testület az eljárás során olyan döntést hoz, amely kógens jogszabályi rendelkezéssel nem ellentétes. Ezen bírósági gyakorlat elfogadta, hogy a Testület elsődlegesen békéltető testület, amelynek nem feladata a bíróságtól elvárható bizonyítás lefolytatása.

A másodfokú bíróság azonban nem osztotta ezen álláspontot, jogértelmezésük szerint a Testület lehetőségei szerint, de a bírósághoz hasonló módon köteles a tényállást feltárni és valamennyi körülményre kiterjedő, jogilag mindenben megalapozott döntést hozni.

A Testület a 2015. évben 8 pert jogerősen megnyert. Ebből kettőt első fokon, ötöt másodfokon, egyet a Kúria előtti felülvizsgálati eljárásban hozott bírósági ítélettel lezártan. 2 pert természetes személy, 5 pert bank, 1 pert biztosító indított. A két első fokon nyertes per egyikét természetes személy indította, az határozott kereseti kérelem hiányában került idézés kibocsátása nélkül elutasításra, a másik első fokon zárult perben a bank keresetét elkésettség okán utasította el jogerősen a bíróság.

Négy bank és egy biztosító által indított per másodfokon zárult a Testület pernyertességével.

Egy bank esetében a bíróság megállapította, hogy a perben kizárólag az vizsgálható, hogy a felperes bank a kártérítési felelősségét ki tudta-e menteni. Arra a következtetésre jutott, hogy a Testület helyesen állapította meg, hogy a felperes nem tudott bizonyítási kötelezettségének eleget tenni, ezért a keresetet elutasította.

Egy másik, szintén bank által indított perben a bíróság a felperes keresetét azért utasította el, mert álláspontja szerint a Testület helytállóan ajánlotta, hogy a pénzügyi intézmény ne érvényesítsen követelést olyan áruvásárlási gyorskölcsönből eredően, mely esetében az általános szerződési feltétel nem válhatott a szerződés részévé, mivel a szerződés fogyasztó általi aláírását követően lépett hatályba (de még a bank általi aláírás előtt), ezért a Ptk. szabályai alapján a fogyasztó határidőben tett elállási nyilatkozatot.

A harmadik, bank által indított perben a bíróság szerint a Testület helyesen ajánlotta az eredeti állapot helyreállítását arra tekintettel, hogy a fogyasztónak nem felróható a netbankon keresztül a számlája kifosztásához vezető vírus működése.

A negyedik, bank által indított kereset elutasítását eredményező perben a bíróság rámutatott, hogy alaptalan az a felperesi álláspont, miszerint a tagi kölcsön nyújtása kizárja a fogyasztói minőséget.

Egy biztosító által indított másodfokú perben a bíróság a határidőn túli kereset benyújtásra való Testület általi hivatkozást elévülési kifogásként értelmezve a keresetet elutasította és a keresetlevél tartalmát érdemben nem vizsgálta. Egy természetes személy keresetét a Kúria – helybenhagyva első- és másodfokú bíróság azonos tartalmú döntését – utasította el elkészttség okán.

4. Az elszámolási ügyekkel összefüggő 2015. évi tevékenység

A Testület a 2015. évben a hagyományosnak mondható békéltető eljárásától lényegesen eltérő, új feladatot kapott. A jogalkotó a Testületre telepített egy olyan új tevékenységet, melynek végzését törvénnyel rendelte el és ezzel az elszámolással kapcsolatos jogviták rendezése érdekében elsődleges jogorvoslati fórummá tette. Ezt a típusú eljárást három ügycsoport jelenti: a 151. ügycsoport esetében a helyes elszámolás megállapítását, a 152. ügycsoportba tartozó ügyeknél a panasz eljárás lefolytatását és a 153. ügycsoport ügyeinél az elszámolási kötelezettség fennállásának megállapítását lehetett és lehet a továbbiakban is kérni.

4.1. A TESTÜLET TAPASZTALATAI AZ EGYES ÜGYCSOPORTBA TARTOZÓ ÜGYEKNÉL

A 151. ügytípus

A kérelmezőnek be kellett mutatnia az elszámolásban szereplő, általa helytelennek ítélt adatot, számítási hibát, valamint meg kellett jelölnie a helyes számítást, adatot. Jogszabály által előírt kötelezettsége, hogy mindezt igazolja is. Mindkét feltételnek együttesen kellett és kell megfelelnie a kérelemnek annak érdekében, hogy a vitatás eredményes lehessen a szolgáltató által elkészített elszámolással szemben. A kérelmek jelentős része ezen kritériumokat azonban teljesíteni nem tudta, a kérelmezők jelentős része ehelyett - konkrét hiba megjelölése nélkül - azt kérte, hogy a Testület teljes egészében ellenőrizze az elszámolást, azaz vizsgálja meg a pénzügyi szolgáltató által elkészített elszámolás helyességét.

A kérelmezők jelentős hányada kevésnek tartotta a részére megállapított tisztességtelenül felszámított összeget. Számtalan esetben a panasz megtétele nélkül vagy a panasz megtételével egy időben, illetve úgy kezdeményeztek eljárást, hogy be sem várták a panasz elutasítását. Akik már a panasz eljáráson túlestek, többségükben azok sem tudtak a megelőző eljárásban sem konkrétan helytelen adatot vagy számítási hibát megjelölni.

„Helytelen adatként” a legtöbben a tisztességtelenül felszámított összeget jelölték meg, melyet a hitel felvételkor és a mostani árfolyama közötti árfolyamkülönbségben véltek felfedezni. Érdemi hiba megjelölést csak a részletes elszámolás átvizsgálást követően lehetett megtenni, rámutatva a részletes elszámolásban a helytelen adatra, illetve abból levezetve a helytelen számítást. Ebből következően önmagában az elszámolásról szóló tájékoztató levél birtokában, annak vizsgálatával eredményesen vitatni nem volt lehetséges a szolgáltató elszámolását, pedig sokan ezt tették. Több kérelmező a részletes elszámolásban szereplő egyes adatokkal végzett különböző műveleteket, például bizonyos oszlopok végösszegeinek összeadása vagy kivonása, és ezek alapján jutott arra a következtetésre, hogy az elszámolás nem helyes.

Gyakori hiba megjelölésnek minősült az a kérelmezői felvetés, hogy nem az árfolyamrést és az esetleges egyoldalú szerződésmódosításból eredő többletkövetelést kéri vissza, mint fogyasztói túlfizetés, hanem az árfolyam különbözetet, figyelmen kívül hagyva az elszámolásra vonatkozó jogszabály adta lehetőségeket és keretet.

Gyakran az elszámolás vitatása helyett, a szerződés érvényességét, annak egyes elemeit vagy a hitel konstrukcióját vitatta a kérelmező, ezzel lehetőséget sem adva magának, hogy ténylegesen az elszámolásra koncentrálnon. Gyakori kérelmezői megnyilvánulás volt, hogy az elszámolást nem fogadja el, azonban annak semmi indokát nem adta.

Tipikusnak mondható az a kérelem is, melyben nem vitatott módon az elszámolásról szóló tájékoztatót és a kapcsolódó részletes elszámolást a kérelmező kézhez vette, azonban hiba megjelölés helyett azt kérte a szolgáltatótól, majd a Testülettől, hogy az általa elkészített szempontok alapján összeállított táblázatban, egy általa meghatározott sorrendben és adatokkal elkészített részletes elszámolást készítsen a szolgáltató.

Kérelmek jelentős számban érkeztek be azon okból is, hogy a kérelmezők által elkészített, kvázi újrakalkulált elszámolást vizsgálja felül a Testület. Ezen újraszámolt kérelmek a Testület előtt ismeretlen módszertannal készültek, csak néhány adatot vettek figyelembe (pl. tőke, kamat) nem térve ki a törlesztő részletek változására, az árfolyamváltozásra, a felmerülő költségekre. Ehhez hasonlóan számos esetben a kérelmezők a különböző internetes portálokon közzétett kalkulátorokat alkalmazták hitelük ki-, illetve újraszámításhoz. A Testület az ilyen eseteket nem tekintette érdemi vitatásnak, hiszen azok a jogszabályi feltételnek nem feleltek meg, a módszertan jogszabályilag szabályozott, attól eltérni nem lehetséges sem a kérelmezőknek, sem a szolgáltatóknak.

A kérelmek egy további része abból fakadt, hogy az elszámolásban nem látták a befizetett összegek elszámolását, nem megfelelően értelmezték az egyoldalú szerződésmódosítás fogalmát a referencia kamathoz kötött ügyleti kamat meghatározása során, a referencia kamat változását tekintették egyoldalú kamatemelésnek és nem a kamatfelár esetleges változását.

A forintosítást is csak a jogszabály által meghatározott módon lehetett vitatni, tehát meg kellett jelölni a helytelen adat és/vagy számítási hibát, meg kellett adni a helyes adatot, számítást és ezt igazolni kellett. E körben a kérelmek gyakori tárgya volt a kamat mértékének meghatározása. Az esetek jelentős részében a kérelmezők nem vették figyelembe, hogy a szerződés megkötésekor a szerződésük szerint akciós kamatot fizettek, ami eltért a Hirdetményben feltüntetett kamattól, ezért a forintosítás elkészítésekor a szolgáltatónak nem a szerződéskötés reményében adott akciós kamatot kellett figyelembe venni, hanem a szerződéskötéskor hatályos Hirdetmény szerinti kamatot, és ezért nem tudták a kérelmezők eredményesen vitatni az elszámolást.

Forintosításhoz kapcsolódóan szintén gyakori volt az új törlesztési táblázatban feltüntetett havi törlesztő részlet összegének vitatása. Ezt hibaként jelölték meg a kérelmezők, azonban indokát nem adták. Azon kérelmek, amelyek azért vitatták a jövőbeni törlesztő részletek összegét, mert magasnak találták és semmi egyéb indoka nem volt a kifogásnak, csak méltányossági kérelemként voltak értékelhetők.

A forintosítás problematikus része volt a tőketartozás átváltása forintra. Miután a jogszabály megszabta az átváltási árfolyamot, ebben eltérésre a szolgáltatónak lehetősége nem volt. A kérelmezők e körben több kifogást is előterjesztettek, ezek azonban nem minősülhettek érdemi vitatásnak. A legtöbb kérelemben azt sérelmezték, hogy a felvett és forintban kifejezett tőketartozás az átváltás eredményeként jelentősen megemelkedett.

A jogszabály lehetőséget adott arra, hogy abban a szűk körben, ahol a feltételek fennálltak, a pénzügyi szolgáltató becslési módszerrel készítse el az elszámolást. Ezen típusú ügyek azonban a kérelmezők részére nem voltak hátrányosak, ugyanis a becslési módszerrel elvégzett elszámolás oly módon történt meg, hogy nem vette figyelembe azt, hogy az adós esetlegesen késedelmesen fizetett, ebből adódóan a késedelmi kamatok sem kerültek feltüntetésre, elszámolásra, az újraszámítás eredményezhetett kisebb fogyasztói követelést, illetve „0”-ás elszámolást is.

Amennyiben a kérelmező befizetési bizonylatokkal tudta igazolni azt, hogy mikor milyen összegben törlesztett, a pénzügyi szolgáltató vállalta, hogy az igazolt összegek alapján újrakalkulálja az elszámolást.

Miután a jogorvoslati szakban az elszámolás vitatásának módja és mikéntje is jogszabály által behatárolt volt, ami megszabta a Testület döntési jogkörének lehetséges terjedelmét is, a Testület elsődleges feladata az volt, hogy az egyes eljárásokat ezek között a keretek között tartsa.

Azon kérelmek esetén, ahol a kérelmező konkrét adat- vagy számítási hiba megjelölés nélkül fordult a Testülethez, nem volt más lehetőség, mint a hiányokat hiánypótlási felhívás keretében pótolgatni. Sajnálatos módon ezen felhívásokra számos esetben válasz sem érkezett, vagy ha igen, az nem tartalmazta a kért információt. A hiánypótlásokra beérkező kérelmezői nyilatkozatok sem tudtak eredményesen hibát megjelölni, így a kérelmek igen jelentős része már ezen kezdeti szakban megrekedt, nem volt alkalmas az érdemi elbírálásra.

Azokban az ügyekben, ahol a kérelem befogadásra került, a pénzügyi szolgáltatók által benyújtott részletes magyarázatot is tartalmazó válaszra tekintettel a kérelmezők több alkalommal az általuk megjelölt adatok egy része vonatkozásában elfogadták a szolgáltatói választ, azaz ezekben az esetekben már önmagában a válasziratban bemutatott részletes levezetés, a pénzügyi szolgáltató magyarázata elegendőnek bizonyult.

A 152. ügytípus

E jogorvoslati lehetőség azon kérelmezők előtt állt nyitva, akik a kézhez vett elszámolást követő 30 napon túl, vagyis késedelmesen kezdeményezték a panaszeljárást, így a szolgáltatók a panaszt érdemben nem vizsgálták, jelezték, hogy a panasz elkésett, és azt is közölték, hogy miután az elszámolást határidőben nem vitatta a kérelmező, ezért azt úgy tekintik, hogy elfogadta.

A kérelmezők gyakran figyelmen kívül hagyták azt a körülményt, hogy a Testület előtti eljárás megindításának feltétele itt is az elutasított panasz, tehát az elszámolás érdemi vitatásához az nem volt elegendő, hogy a szolgáltató válaszolt a panaszra, de érdemi választ nem adott, hanem a panasz elkésettsége körében tett nyilatkozatot. Ezen körülményből eredően sok olyan kérelem érkezett, amiben a kérelmező ugyan az elszámolást vitatta, azonban tényleges elutasított panasszal nem rendelkezett, ezért ezen eljárásokat a Testület oly módon kezelte, hogy a panasz elkésettségének vitatásának tekintette azokat és hiánypótlás keretében kérte igazolni a kérelmező akadályoztatását és az akadály megszűnésének időpontját.

A legtöbb ilyen típusú eljárásban a kérelmezői oldalról hiányzott azon panaszt elutasított szolgáltatói válasz, amely panaszban a kérelmező megpróbálta kimenteni a késedelmét, így a szolgáltatóknak a Testület előtti eljárásban volt lehetőségük a panasz kivizsgálása és az elkésettség igazolása körében nyilatkozni először. A kérelmezők elkésettség körében tett igazolásai és nyilatkozatai igen változatosak voltak. Legtöbb esetben külföldön tartózkodás (pl. külföldi munkavállalás) vagy betegség akadályozta a kérelmezőket a panasz megtételében. A Testület a leigazolt külföldi munkavállalást és a tartós betegséget igazolt akadályoztatásnak tekintette, azonban azt nem tartotta elfogadhatónak, hogy a 30 napos panasztételi határidőn belül a kérelmező által becsatolt igazolás szerint egy vagy két napig volt beteg, hiszen a nyitva álló további 28 vagy 29 napban, határidőn belül megtehetette volna a panaszát a kérelmező.

A Testület azt sem tartotta elfogadhatónak, ha a kérelmező nyilatkozott ugyan az akadályoztatás körében, de semminemű igazolást nem csatolt, még hiánypótlást követően sem. Voltak olyan nyilatkozatok és igazolásnak szánt dokumentumok is, amelyek nem voltak elfogadhatóak, így például kiskorú gyermek személyi igazolványa, hozzátartozó halotti anyakönyvi kivonata, stb.

A 153. ügytípus

A jogorvoslati lehetőséggel azok a kérelmezők élhettek, akik nem kaptak elszámolást a pénzügyi szolgáltatótól, azonban megítélésük szerint a kölcsönszerződésük után az járt volna nekik. A jogszabályi keretek e körben a törvényi elszámolások kiküldését követően – 2015. május 18. napjától - változtak és szélesítették azok körét, akik kezdeményezhették ezt a típusú eljárást (jogszabály szerint kezdetben csak azon adós volt jogosult kérelmet benyújtani, aki a rendszeres éves értesítésre is jogosult volt, majd ezt egy jogszabály-módosítást követően kiterjesztésre került az adóstársakra is. A jogszabály rendelkezései nem jelölték meg a kezest, zálogkötelezett, mint vitatásra jogosult személyt). A jogszabályi környezet nem ismeretéből vagy annak el nem fogadásából adódtak olyan kérelmek, ahol kezdetben az adóstárs kezdeményezte az eljárást (annak ellenére, hogy arra még nem volt akkor jogosult), de gyakran előfordult az az eset is, hogy a kezesek vagy a zálogkötelezett fordultak a Testülethez kérve, hogy a részükre is kerüljön megküldésre az elszámolásról

szóló tájékoztató levél. Ezen utóbbi személyi körnek azonban a jogszabály még a módosítást követően sem adott lehetőséget, így e kérelmek elutasítást eredményeztek.

Törvény szabályozta azt is, hogy a pénzügyi szolgáltatónak mely időpontig kellett gondoskodnia az elszámolások postázásáról, annak befejezéséről milyen módon kellett értesíteni az adókat és ezen értesítéstől számítottan milyen időintervallum állt rendelkezésre azon adósok részére, akik nem kapták kézhez az elszámolást, hogy panasszal fordulhassanak a szolgáltatójukhoz. A kérelmek igen jelentős része ilyen szempontból idő előtti volt, ugyanis ezen jogszabályilag megállapított határidőt be sem várva már a szolgáltatóhoz, majd a Testülethez fordultak a kérelmezők, meg sem várták, hogy az elszámolásról szóló tájékoztatót lehetőségük legyen átvenni. Az ilyen eljárások többsége azzal szűnt meg, hogy utóbb kézhez vették az elszámolást, így a kérelem okafogyottá vált.

Jelentős számú kérelem érkezett ezen típusú jogorvoslati eljárásban is. Az esetek nagy részében a kérelmezők valóban nem voltak jogosultak elszámolásra. Ennek okai igen változatosak voltak. Gyakran a kérelmezett szerződés nem tartozott a törvény hatálya alá, azon belül is időbeli vagy tárgybeli hatály tekintetében nem vonatkozott rá az elszámolási törvény, ezt azonban a kérelmezők figyelmen kívül hagyták annak ellenére is, hogy a panasz elutasításában ez egyértelműen, jogszabályi hivatkozással együtt indokolva volt, a szolgáltató által pontosan leírva.

Számos kérelem érkezett olyan szerződések tekintetében, amelyek nem voltak fogyasztói szerződések. Alapvetően ezek projektfinanszírozások voltak, ahol például a szerződésben egynél több ingatlan építésére vállaltak kötelezettséget a kérelmezők. Sem megnevezésében, sem tárgyában a szerződésből nem tűnt ki, hogy nem fogyasztói szerződésről van szó, a fedezeti ingatlanok földhivatali besorolása (pl. építési telek) alapján és a szerződéskötést megelőző dokumentumokból derült ki, hogy nem fogyasztói célt szolgált a hitel.

Egy szolgáltatónál a megkötött szerződések elnevezésükben arra engedtek következtetni, hogy fogyasztói hitelről van szó, kiderült azonban, hogy ez fantázia név és ezen ügyletek is jelentős részben gazdasági célt szolgáltak, mely tény az előzményi iratokból egyértelműen levezethető és megállapítható volt, így a szerződés nem minősülhetett fogyasztóinak. A Testület a szerződést magát, annak tartalmát, illetve a szerződés megkötése előtti dokumentumokat tudta figyelembe venni a szerződés jellegének megállapításakor, így az a körülmény, hogy a ténylegesen felvett hitel utóbb mire volt felhasználva, az eljáró tanács nem vizsgálta.

Jelentős számú gépjármű finanszírozás jött létre oly módon, hogy az adós egyéni vállalkozó volt, azonban az elszámolási jogszabályokra hivatkozva kérte az elszámolás elkészítését. Ezekben az esetekben vitathatatlan volt, hogy a szerződésben az egyéni vállalkozói adatok szerepeltek, a kérelmezők pedig ellenbizonyításként hivatkoztak arra, hogy a gépjármű tekintetében költséget nem számoltak el a vállalkozásukban. A kérelmezők gyakran csak állították, hogy őket megilleti az elszámolás – különböző indokokat hozva – azonban igazolni azt a legtöbb esetben nem tudták. Gépjármű finanszírozásnál képezett gyakran felmerülő problematikát az az esetkör is, amikor a személyszállítással foglalkozó vállalkozók kezdeményezték az eljárást.

Sérelmezték a kérelmezők azt is, hogy miért nem jár elszámolás azok részére, akik gazdasági társaság által megkötött kölcsönszerződést vállaltak át. A jogszabály egyértelmű volt abban a tekintetben, hogy fogyasztói szerződésekre terjed ki az elszámolás kötelezettsége, így azon szerződések vonatkozásában nem volt elszámolási kötelezettsége a szolgáltatóknak, ahol az alapszerződést gazdasági társaság kötötte meg (nem fogyasztó) és azt egy későbbi időpontban átvállalta a fogyasztó, mert a szerződéskötés eredetileg nem fogyasztóval történt és az elszámolási kötelezettség megítélése a szerződéskötés kori állapot alapján volt eldöntendő. Amikor a fogyasztói szerződést nem fogyasztó vállalta át, a pénzügyi szolgáltatót nem terhelte elszámolási kötelezettség a fogyasztónak nem minősülő átvállalóval szemben, de elszámolási kötelezettség terhelte a fogyasztóval szemben az átvállalás időpontjáig keletkezett túlfizetések vonatkozásában (amennyiben a fogyasztó követelése nem évült el). Ritkábban, de szintén előforduló eset volt, hogy a fogyasztónak nyújtott kölcsön fogyasztó által kerül átvállalásra, ekkor mind az átvállalást megelőzően, mind az azt követően keletkezett túlfizetések vonatkozásában az átvállalóval szemben terhelte elszámolási kötelezettség a szolgáltatót.

Az elszámolási kötelezettség fennállta körében érkeztek olyan kérelmek is, melyben a kérelmezők kérték az elszámolást a kedvezményesen végtörlesztett hitelük vonatkozásában. Jogszabály szerint a kedvezményesen végtörlesztett hitelek esetében a szolgáltató akkor volt köteles elkészíteni az elszámolást, amennyiben a kérelmező 2015. március 1-31. napja (anyagi jogi határidőnek számított) között kérte azt és megfizette a 10.000,- Ft összegű díjat. A kérelmezők jelentős része ezen határidőn túl nyújtott be kérelmet az elszámolás elkészítése körében, gyakran csak szóban jelezte a szolgáltató felé, hogy igényt tartana az elszámolásra és az esetek többségében a díj megfizetése is elmaradt, így azt a Testület felé sem tudták igazolni. A Testület csak abban az esetben kötelezhette a szolgáltatót az elszámolás elkészítésére, ha a kérelmező igazolni tudja ezen kettős feltétel teljesülését, azaz határidőn belül írásban kérte a szolgáltatót és a díjat megfizette, ezen feltételeknek azonban a kérelmek a legtrikább esetben tudtak csak megfelelni.

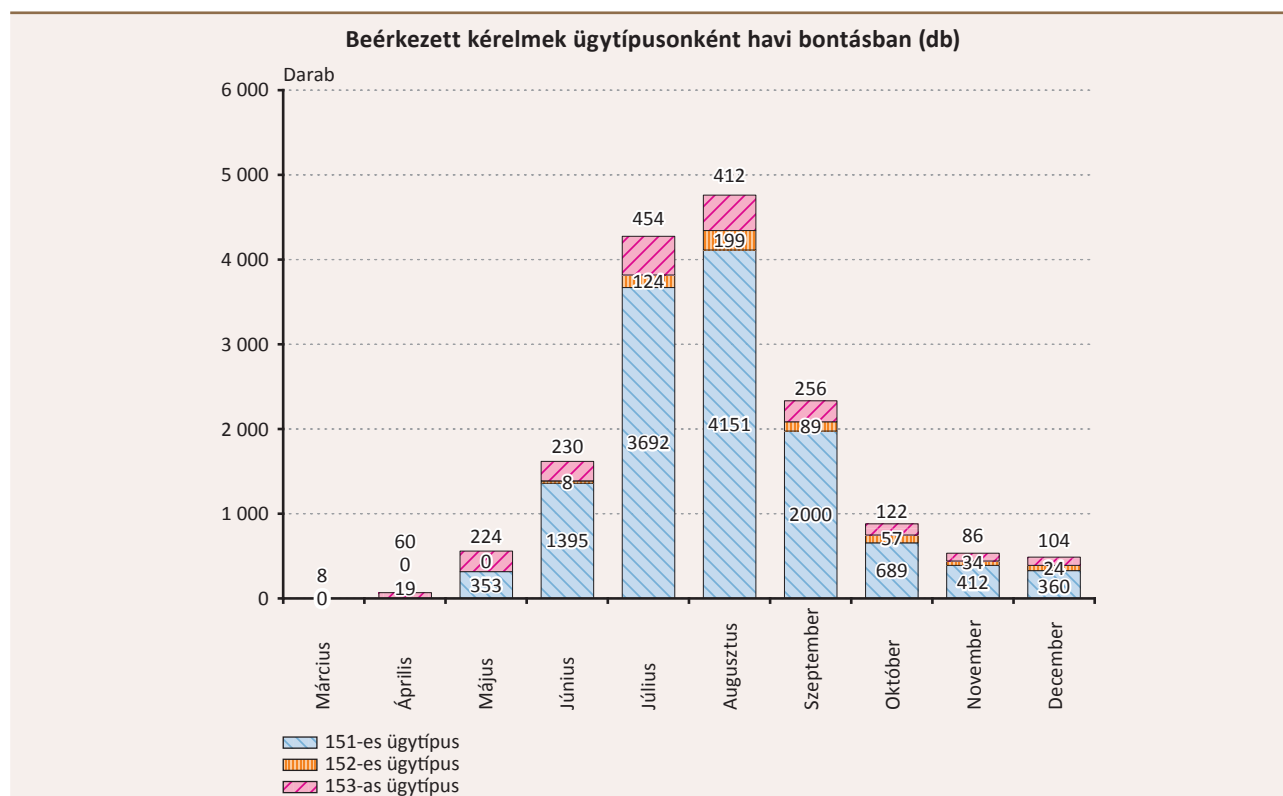
4.2. AZ ELSZÁMOLÁSI ÜGYEK SZÁMOKBAN

2015. március 1. és december 31. között érkeztek elszámolással kapcsolatos kérelmek száma összesen 15.562 volt és a 11.sz. melléklet szerinti összesen 186szolgáltató ellen irányult. 2016. január 1-jén még ennek az ügymenységnek 26,7%-a volt folyamatban.

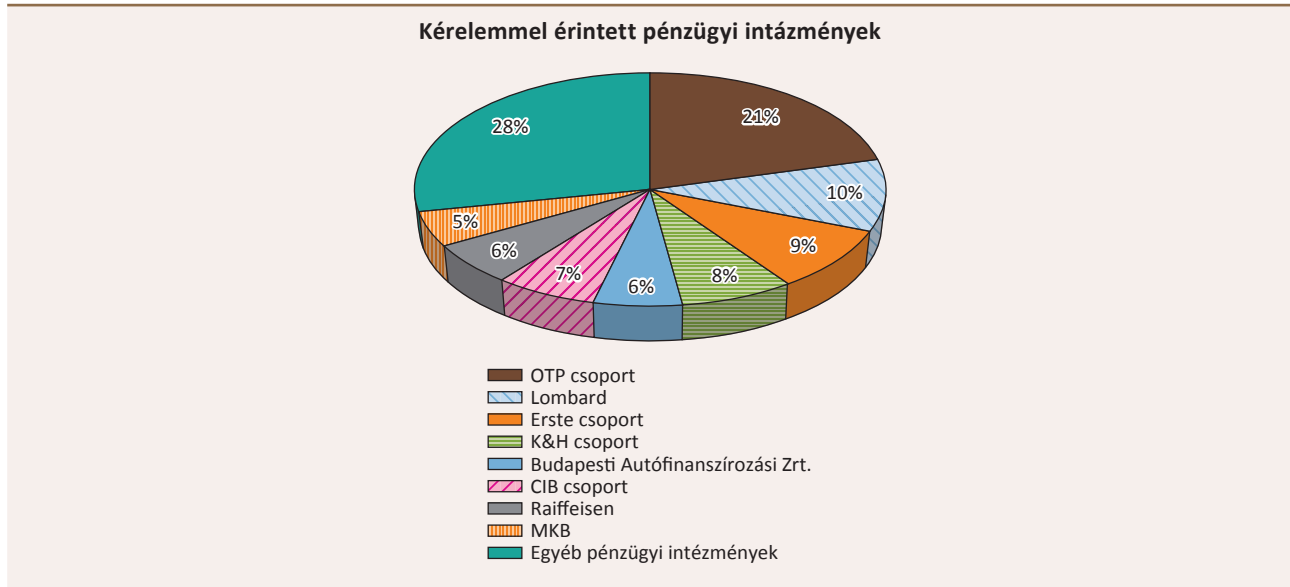
Beérkezett, folyamatban lévő és lezárt ügyek ügytípus szerint 2015. december 31-én

	151. ügytípus Helyes elszámolás megállapítása	152. ügytípus Panasz eljárás lefolytatására történő kötelezés	153. ügytípus Elszámolási kötelezettség fennállásának megállapítása	Összesen
Beérkezett	13.071	535	1.956	15.562
Folyamatban lévő	3.276	235	651	4.162
Lezárt ügyek	9.795	300	1.305	11.400

A beérkezett kérelmek 84%-a irányult a helyes elszámolás megállapítására és/vagy a forintosításra.



A legtöbb elszámolási kérelemmel az OTP (OTP Bank Nyrt, OTP Jelzálogbank, OTP Ingatlanlízing, OTP Faktoring, OTP Jelzálogbank, OTP Lakástakarékpénztár) és a Merkantil (Merkantil Bank, Merkantil Car Gépjármű Lízing, Merkantil Ingatlan lízing) csoport együttesen . 3.211 ügyben volt érintett, a Lombard Lízinggel 1.614, az Erste Bank Zrt.vel 1.329, és a K&H Bank Nyrt-vel szemben 1293 jogorvoslati igény érkezett a Testülethez A kérelmek összesen 72 százaléka 9 szolgáltatói csoporthoz volt köthető, 28 százaléka egyéb pénzügyi intézményeket érintett.



A Testület 2015. december 31-ig 11.400 db ügyet zárt le, az összes beérkezett kérelem 73,2%-át.

Lezárt ügyek ügýtípusonként

Az ügylezárás eredménye	151.ügýtípus (db)	152.ügýtípus (db)	153.ügýtípus (db)	összesen (db)
Egyezségi határozat	52	6	45	103
Kötelezés	10	61	92	163
Eljárást megszüntető határozat	9729	233	1168	11130
Egyesítés folyamatban lévő eljárással	4	0	0	4
Összes lezárt ügy	9795	300	1305	11400

Az egyezségi határozatok egy része a jövőbeni esedékes és teljesítendő fizetések rendezésére irányult, a kérelmezők által végül elfogadva az elszámolás eredményét. Ezeknek az egyezségeknél a jelentős része a kérelmezők jövőbeli anyagi terheinek csökkentését szolgálták. Jelentős arányt képviselnek azok az egyezségek, ahol a pénzügyi szolgáltató vállalta, hogy az elszámolást elkészíti és megküldi a kérelmező részére, akár a törvényi kötelezettség hiányában is. Olyan határozatokat is hozott a Testület, amelyekben egyéb előnyt, kedvezményt, fizetéskönnyítést, csekély összegben hátralévő fizetési kötelezettség esetében annak teljesítésétől való mentességet tudott elérni a kérelmező az egyezség által.

A kötelezésekre döntően az elszámolási kötelezettség megállapítása iránti ügyekben (153. ügýtípus) került sor. 92 ügyben az elszámolási jogszabályok pénzügyi szolgáltatók általi nem megfelelő értelmezése vagy a fogyasztói minőség nyilvántartásának hiánya, illetve azon körülmény eredményezett kötelezéseket, hogy a szolgáltatók állításai szerint a kérelmezők nem fogyasztói minőségükben kötöttek szerződést, azonban a benyújtott dokumentumokkal ezt igazolni nem tudták. 61 ügyben állapította meg a Testület, hogy a kérelmező panasa nem volt elkésett és kötelezte a szolgáltatót a panasz eljárás lefolytatására. A 151. ügýtípusban a kötelezést tartalmazó határozatok száma 10 volt az év végéig.

A lezárt ügyek között az eljárást megszüntető határozatok aránya a legmagasabb. A megszüntetett ügyek 73%-a (8.171 ügy) a Testület azért nem tudott érdemi döntést hozni, mert a kérelmezők a hiánypótlási felhívásra nem válaszoltak, vagy nem teljes körűen pótolták a hiányosságokat, 2.773 ügyben (ez 25 %) pedig az elutasításra a kérelem megalapozatlansága miatt került sor.

Eljárást megszüntető határozatok a megszüntetés oka szerint

	151. ügýtípus Helyes elszámolás megállapítása	152. ügýtípus Panaszeljárás lefolytatására történő kötelezés	153. ügýtípus Elszámolási kötelezettség fennállásának megállapítása	Összesen
A kérelem benyújtását nem előzte meg panasz eljárás	42	1	8	51
A panasz elutasítására nem került sor határidőben	4	0	0	4
A kérelem elkésztett	37	5	4	46
A hiánypótlási felhívásra nem érkezett válasz	3776	76	384	4236
A kérelem a hiánypótlást követően sem bírálható el	3716	72	147	3935
A kérelmező a kérelmet visszavonta	38	4	26	68
A felek együttesen kérték az eljárás megszüntetését.	1	0	2	3
A kérelem megalapozatlan	212	75	586	2773
Az elszámolás vitatására nem jogosult nyújtott be a kérelmet	0	0	2	2
Az eljárás felfüggesztésének ideje alatt a pénzügyi intézmény új elszámolást készített	3	0	9	12
Összesen:	9729	233	1168	11130

A Testület által hozott döntést 949 ügyben támadták meg a felek a bíróság előtt, polgári nemperes eljárást kezdeményezve. A kérelem 831 esetben a 151. ügýtípusban, 31 esetben a 152. ügýtípusban és 87 esetben a 153. ügýtípusban hozott határozat ellen irányult.

A nem peres eljárás kezdeményezése iránti kérelmek 96%-át fogyasztók terjesztették elő, a pénzügyi intézmények mindösszesen csak 31 esetben tették meg ezt. Az eljáró bíróságoktól 98 olyan végzés érkezett meg a Testülethez, amelyek szerint a bíróságok már döntést hoztak, közülük 52 ügyben a bírósági döntés jogerőre is emelkedett.

A végzések egyharmada (33) arról szóló döntést tartalmazott, hogy a bíróság visszaküldte az ügyet a Testülethez, mert álláspontja szerint a kérelmező által beadott kezdeményezés nem minősíthető nem peres eljárásra alkalmas jogorvoslati kérelemnek. Az ügyek 60%-ában hozott a bíróság olyan döntést, mely szerint a Testület határozata hatályában fennmarad, egy ügyben került sor megváltoztatásra.

A végzések közül csak hat tartalmazta azt, hogy új eljárást kell lefolytatnia a Testületnek, valamennyi a helyes elszámolás megállapításával (151. ügýtípus) kapcsolatos.

Nem peres eljárások eredménye 2015. december 31-én

	151. ügýtípus Helyes elszámolás megállapítása	152. ügýtípus Panaszeljárás lefolytatására történő kötelezés	153. ügýtípus Elszámolási kötelezettség fennállásának megállapítása	Összesen
A nem peres eljárás iránti kérelmek	831	31	87	949
Meghozott bírósági végzések:	84	1	13	98
Helyben hagyja a döntést	50	0	8	58
Megváltoztatja a döntést	0	0	1	1
Új eljárásra kötelez	6	0	0	6
Egyéb (meg nem indult eljárás, nincs hatáskör, érdemi vizsgálat nélküli elutasítás)	28	1	4	33
Jogerős végzések	43	1	8	52

5. A határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogviták és tapasztalatai

A Testület eddigi gyakorlatában a határon átnyúló ügyek száma elenyésző volt a többi ügy számához viszonyítva és ez nem változott a 2015-ös évben sem, bár folyamatosan növekvő tendenciát mutat. 2013-ban 18, 2014-ben 33, 2015-ben 42 új ilyen ügy volt. A határon átnyúló ügyeket vagy a magyarországi lakóhellyel vagy tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók, akik nem feltétlenül kell legyenek magyar állampolgárok, egy másik, az Európai Gazdasági Térséghez tartozó államban (EGT tagállamban) székhellyel rendelkező pénzügyi szolgáltatókkal szemben indíthatnak, vagy fordítva, azaz más EGT tagállamban lakóhellyel rendelkező fogyasztók - akár magyar, akár külföldi állampolgárok - magyarországi székhelyű pénzügyi szolgáltatók ellen. Az eljárás kezdeményezése formakényszerhez kötött, a kérelmet az 5. számú melléklet szerinti, az e célra rendszeresített angol nyelvű nyomtatványon lehet benyújtani.


A határon átnyúló ügyek közül 2015. január 1. napján 5 olyan ügy volt folyamatban, melyek még a 2014. évben érkeztek, a 2015. év során 42 új ügy keletkezett. Az év során 38 ügy került lezárásra, 9 ügy maradt folyamatban december 31-én.

A 38 lezárt ügyből 11 esetben magyarországi, 27 esetben külföldi lakóhellyel rendelkező fogyasztók nyújtottak be kérelmet, mely ügyek 20 esetben bankkal, 7 ügyben befektetési szolgáltatóval, 6 esetben biztosítóval, 4 esetben pedig pénzügyi vállalkozással szemben irányultak, egy ügyben pedig nem volt beazonosítható a panaszolt szervezet. A magyarországi szolgáltatókkal szemben jelentős részben tartósan külföldön munkát vállaló magyar állampolgárok kezdeményezték eljárást. A panaszolt szolgáltatók és a panaszok jellege nem tér el jelentősen az általános eljárásban tapasztaltaktól, így például deviza alapú hitel- vagy kölcsönszerződésekkel kapcsolatos ügyletek esetében az árfolyamkockázattal összefüggő jogorvoslati panaszok érkeztek, problémásnak bizonyult a hitelkártya használata is, és akadtak termékek árázásával kapcsolatos problémák is.

Ami az ügyek lezárását, annak eredményét illeti, 2 alkalommal merült fel eljárási akadály, 29 esetben az érdemi eljárás előfeltételei nem teljesültek, mert a kérelmezők nem tettek maradéktalanul eleget a hiánypótlási felhívásban foglaltaknak. A hiánypótlás elmaradása miatt elutasított ügyek esetében a kérelmezők nincsenek véglegesen elzárva az alternatív vitarendezési eljárások további lehetőségétől, ugyanis minden esetben tájékoztatást kapnak arra vonatkozóan, hogy hiánytalan kérelem benyújtásával a Testület eljárását ismételtel kezdeményezhetik. A kérelem megalapozatlanságát 6 ügyben állapította meg a Testület, 1 esetben a kérelmező beadványát visszavonta és tájékoztatta a Testületet, hogy a pénzügyi szolgáltató az eljárás megindítását követően teljesítette a kérelmében foglaltakat.

A határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogviták jelentős részében ténylegesen érdemi eljárás nem indult, csupán adminisztratív tájékoztatással zárulhatott le a Testület előtti eljárás. 11 esetben fordult elő, hogy arról kellett tájékoztatni a kérelmezőt, hogy a pénzügyi szolgáltató nem tett alávetési nyilatkozatot, ezért nincs lehetőség az érdemi eljárás lefolytatására, az igény csak bírósági úton érvényesíthető. Ezzel a tájékoztatással zárult le az ügyek majd mindegyike egyetlen társasággal, egy ciprusi bejegyzésű befektetési vállalkozással, az *IronFX Global Limited* céggel szemben, melyet minden esetben magyar fogyasztók kezdeményeztek.

1. SZÁMÚ MELLÉKLET

	<h2>150. ÁLTALÁNOS FOGYASZTÓI KÉRELEM</h2>	vonalkód helye
ÜGYSZÁM:	Benyújtandó 1 példányban a Pénzügyi Békéltető Testülethez	
Erkeztetés helye	<p><i>E nyomtatványt letöltheti a Pénzügyi Békéltető Testület honlapjáról (www.penzugyibekeltetotestulet.hu), kitöltheti olvashatóan kézzel vagy géppel. A kitöltött nyomtatványt megküldheti levelezési címünkre (Pénzügyi Békéltető Testület 1525 Budapest, Postafiók 172.), benyújthatja személyesen a Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálatán (cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.). Lehetőség van továbbá a kijelölt Kormányablakokban a kérelem benyújtására, valamint elektronikusan az ügyfélkapun keresztül. (www.magyarorszag.hu)</i></p>	

1A. KÉRELMEZŐ adatai: (Kérelmező az lehet, aki FOGYASZTÓNAK minősül, vagyis az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.)

1A.1	Kérelmező neve:				
1A.2	Lakcíme vagy levelezési címe:				
1A.3	Születésének időpontja és helye	□ □ □ □ □ □ □ □ □ □	Születési helye:		
1A.4	Telefonszáma:				
1A.5	Kérelmezői minősége: Kérjük jelölje X-szel, hogy Ön	<input type="checkbox"/> adós	<input type="checkbox"/> készfizető kezes	<input type="checkbox"/> zálogkötelezett	<input type="checkbox"/> örökös
		<input type="checkbox"/> biztosítási szerződésnél szerződő	<input type="checkbox"/> biztosított	<input type="checkbox"/> kedvezményezett	<input type="checkbox"/> pénztártag
		<input type="checkbox"/> egyéb (kérjük szíveskedjen leírni)			

1B. TOVÁBBI KÉRELMEZŐ adatai: (Kérelmező az lehet, aki FOGYASZTÓNAK minősül, vagyis az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.)

1B.1	Kérelmező neve:				
1B.2	Lakcíme vagy levelezési címe:				
1B.3	Születésének időpontja és helye	□ □ □ □ □ □ □ □ □ □	Születési helye:		
1B.4	Telefonszáma:				
1B.5	Kérelmezői minősége: Kérjük jelölje X-szel, hogy Ön	<input type="checkbox"/> adós	<input type="checkbox"/> készfizető kezes	<input type="checkbox"/> zálogkötelezett	<input type="checkbox"/> örökös
		<input type="checkbox"/> biztosítási szerződésnél szerződő	<input type="checkbox"/> biztosított	<input type="checkbox"/> kedvezményezett	<input type="checkbox"/> pénztártag
		<input type="checkbox"/> egyéb (kérjük szíveskedjen leírni)			

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

2. A MEGHATALMAZOTT adatai:

Ha meghatalmazott útján kíván eljárni kérjük, szíveskedjék a MEGHATALMAZÁS nyomtatványt is kitölteni és aláírni, két tanúval 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:	
3.3	További pénzügyi szolgáltató neve:	
3.4	További pénzügyi szolgáltató címe:	

4. NYILATKOZAT AZ ELJÁRÁS MEGINDÍTÁSÁT AKADÁLYOZÓ KIZÁRÓ OKOKRÓL:

Tájékoztatjuk, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület akkor indíthatja meg az eljárást, ha az alábbiakban felsorolt kizáró okok egyike sem áll fenn.

Ugyanabból a ténybeli alapból, ugyanazon jog iránt

4.1	- korábban a Pénzügyi Békéltető Testület előtt eljárást indítottak	<input type="checkbox"/> nem / <input type="checkbox"/> igen
4.2	- korábban közvetítői eljárás indult	<input type="checkbox"/> nem / <input type="checkbox"/> igen
4.3.	- polgári peres eljárás van folyamatban	<input type="checkbox"/> nem / <input type="checkbox"/> igen
4.4	- az ügyben már jogerős ítéletet hoztak, vagy jogerős fizetési meghagyás van	<input type="checkbox"/> nem / <input type="checkbox"/> igen
4.5	- korábban méltányossági kérelmet terjesztett elő a kérelmező a Pénzügyi Békéltető Testületnél.	<input type="checkbox"/> nem / <input type="checkbox"/> igen

5. A PÉNZÜGYI INTÉZMÉNYHEZ BENYÚJTOTT PANASSZAL kapcsolatos adatok:

Tájékoztatjuk, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület akkor indíthatja meg az eljárást, ha Ön a pénzügyi szolgáltatónál közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését, és a 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?	201..... év hó napján
5.2	Kérjük jelölje X-szel, ha a panaszára/méltányossági kérelmére a pénzügyi intézmény nem válaszolt, és a panasz átvételétől számított 30 nap már eltelt.	<input type="checkbox"/> igen
5.3	Mikor vette kézhez a pénzügyi intézmény panaszra/ méltányossági kérelemre adott elutasító válaszlevelét?	201..... 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 tárgya szövegesen:	
6.1.2.	A kérelem tárgya összecszerűen: (ha meghatározható, kérjük szíveskedjen beírni)	Ft
6.2	A kérelem okának részletes bemutatása: <i>Az állításait alátámasztó iratokat másolatban mellékelnie kell és a 7. pontban jelölnie szükséges, hogy mely dokumentumokat csatolta állítása alátámasztására.</i>	
Kérjük jelölje X-szel, ha a 6.2 pontot a 150-B/1 pótlapon folytatja: <input type="checkbox"/> igen		

150-B/1	PÓTLAP A 6.2 PONTHOZ Az 1A. pont szerinti kérelmező neve: _____	Születési időpontja: <table border="1"><tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr></table>								

A kérelem okának részletes bemutatása (6.2 pont folytatása):

150-C	Az 1A. pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:
	_____	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

7. 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-el megjelölni, hogy mellékelje az okiratot, míg a 7.2.4 pontnál kérjük, szíveskedjen felsorolni, milyen további okiratokat csatol.

7.1 A kérelem 2-5. pontjaihoz kapcsolódó melléletek:

7.1.1	A pénzügyi intézményhez Ön által benyújtott panasz/méltányossági kérelem	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.1.2	A pénzügyi intézmény levele a panasz/méltányossági kérelem elutasításáról	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.1.3	Amennyiben nem kapott választ a pénzügyi intézménytől a panaszára, akkor a panasz benyújtását igazoló irat (pl. feladóvevény a postai feladás igazolására)	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.1.4	Kitöltött és aláírt meghatalmazás nyomtatvány eredeti példánya , amennyiben Ön kitöltötte a kérelem 2. pontját	mellékelem: <input type="checkbox"/>

7.2 A kérelem 6. pontjához kapcsolódó melléletek:

7.2.1	A pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó jogviszonyt alátámasztó irat (pl.: szerződés, biztosítási ajánlat, kötvény)	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.2.2	Biztosítási szolgáltatási igényvel kapcsolatos iratok (pl.: kárfelvételi jegyzőkönyv, szakvélemény, árajánlat vagy számla)	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.2.3	A kérelmezett ügghöz kapcsolódó fizetési meghagyásos-, peres-, és végrehajtási eljárással kapcsolatos iratok	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.2.4	A kérelmet alátámasztó további iratok: (Kérjük, sorolja fel a mellékelt további iratokat.)	

150-D	Az A1. pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:
	_____	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

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

Kelt, 201... év hó napján

.....
1A. pont szerinti Kérelmező aláírása*

.....
1B. pont szerinti Kérelmező aláírása*

**Aláírással arról is nyilatkozom, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület az adataimat a jelen kérelmem alapján indult eljárásban az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 5. § (2) bekezdése szerint a szükséges ideig kezelheti, azokat harmadik személynek törvényi kötelezettség esetén átadhatja.*

Tájékoztatjuk, hogy a kérelmező a róla kezelt személyes adatokról kérésére bármikor tájékoztatást kaphat, jogsérelme esetén bíróság vagy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság eljárását kezdeményezheti.

MEGHATALMAZÁS

Alulírott:

Kérelmező (meghatalmazó) neve:	
Lakcíme:	
Születésének időpontja és helye	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> Születési helye:

ezúton meghatalmazom:

Meghatalmazott neve:	
Lakcíme:	
Születésének időpontja és helye	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> Születési helye:

hogy helyettem és nevemben, teljes jogkörben eljárva a Pénzügyi Békéltető Testület előtt képviseljen a köztem és a

Pénzügyi szolgáltató neve:	
címe:	

között kialakult pénzügyi fogyasztói jogvita rendezése érdekében indult eljárásban.

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


Kelt,, 201.... év hó napján

..... Meghatalmazó aláírása Meghatalmazott aláírása
--------------------------------	----------------------------------

Előttük, mint tanúk előtt:

Név:	Név:
Lakcím:	Lakcím:
Anyja neve:	Anyja neve:
Aláírás:	Aláírás:

2. SZÁMÚ MELLÉKLET

	151. KÉRELEM HELYES ELSZÁMOLÁS MEGÁLLAPÍTÁSA TÁRGYÁBAN	vonalkód helye
	<p>A Kérelmező szerint az elszámolás helytelen adatot, számítási hibát tartalmaz, és/vagy vitatja szerződésmódosuláshoz kapcsolódóan a forintban kifejezett követelésre való átváltás számítását, a kamat számítását, vagy az új törlesztőrészeket tartalmazó törlesztési táblázatban foglalt adatok és számítások megfelelését, vagy az elszámolás vitatása mellett azt is sérelmezi, hogy a pénzügyi intézmény nem tett eleget a szerződésmódosulással (forintosítással) kapcsolatos kötelezettségének</p> <p style="text-align: center;"><i>Benyújtandó 1 példányban a Pénzügyi Békéltető Testülethez</i></p>	
Érkeztetés helye	<p><i>E nyomtatványt letöltheti a Pénzügyi Békéltető Testület honlapjáról (www.penzugyibekeltetotestulet.hu), kitöltheti olvashatóan kézzel vagy géppel. A kitöltött nyomtatványt megküldheti levelezési címünkre (Pénzügyi Békéltető Testület 1539 Budapest, BKKP Postafiók 670.), benyújthatja személyesen a Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálatán (cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.). Lehetőség van továbbá a kijelölt Kormányablakokban a kérelem benyújtására, valamint elektronikus formában az ügyfélkapun keresztül. (www.magyarorszag.hu)</i></p>	

1.A VITATOTT KÖLCSÖN- VAGY LÍZINGSZERZŐDÉS AZONOSÍTÓ SZÁMA: (szerződésszám vagy egyéb szerződés azonosító)	Csak 1 darab szerződés azonosító száma adható meg!
Kérjük, hogy minden egyes vitatott szerződésre külön kérelemnyomtatványt nyújtson be!	

2. A KÉRELMEZŐ adatai:

Kérelmező az lehet, aki az 1. pontban megjelölt szerződéshez kapcsolódó elszámolás címzettje volt, továbbá aki másolatra jogosultként az elszámolás vitatására is jogosult. Az elszámolás vitatására az jogosult, aki az elszámoláson címzettként nem szerepelt, de a szerződésben hitelfelvevőként vagy lízingbevevőként szerződő fél.

2A.1	Kérelmező neve:	
2A.2	Lakcíme vagy levelezési címe:	
2A.3	Születésének időpontja és helye	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> Születési helye:
2A.4	Telefonszáma:	
2A.5	E-mail címe:	
2A.6	Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolásról szóló tájékoztatás eredeti példányának címzettje: igen <input type="checkbox"/>	Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolás vitatására jogosult, vagyis az elszámoláson címzettként nem szerepelt, de a szerződésben hitelfelvevőként vagy lízingbevevőként (kötelezettként) szerződő fél: igen <input type="checkbox"/>
2B.1	Kérelmező neve:	
2B.2	Lakcíme vagy levelezési címe:	
2B.3	Születésének időpontja és helye	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> Születési helye:
2B.4	Telefonszáma:	
2B.5	E-mail címe:	
2B.6	Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolásról szóló tájékoztatás eredeti példányának címzettje: igen <input type="checkbox"/>	Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolás vitatására jogosult, vagyis az elszámoláson címzettként nem szerepelt, de a szerződésben hitelfelvevőként vagy lízingbevevőként (kötelezettként) szerződő fél: igen <input type="checkbox"/>

További kérelmezőket a 151-01 Pótlapon tud megadni. Kérjük jelölje, ha van további kérelmező is: **igen**

151-01	PÓTLAP TOVÁBBI KÉRELMEZŐK MEGADÁSÁHOZ	Születési időpontja:							
	Az 2A. pont szerinti kérelmező neve: _____	<table border="1"> <tr> <td>□</td><td>□</td><td>□</td><td>□</td> <td>□</td><td>□</td> <td>□</td><td>□</td> </tr> </table>	□	□	□	□	□	□	□
□	□	□	□	□	□	□	□		

TOVÁBBI KÉRELMEZŐK:

Kérelmező az lehet, aki az 1. pontban megjelölt szerződéshez kapcsolódó elszámolás címzettje volt, továbbá aki másolatra jogosultként az elszámolás vitatására is jogosult. Az elszámolás vitatására az jogosult, aki az elszámoláson címzettként nem szerepelt, de a szerződésben hitelfelvevőként vagy lízingbevevőként szerződő fél.

Kérelmező neve:											
Lakcíme vagy levelezési címe:											
Születésének időpontja és helye	<table border="1"> <tr> <td>□</td><td>□</td><td>□</td><td>□</td> <td>□</td><td>□</td> <td>□</td><td>□</td> </tr> </table>	□	□	□	□	□	□	□	□	Születési helye:	
□	□	□	□	□	□	□	□				
Telefonszáma:											
E-mail címe:											
Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolásról szóló tájékoztatás eredeti példányának címzettje: igen <input type="checkbox"/>	Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolás vitatására jogosult, vagyis az elszámoláson címzettként nem szerepelt, de a szerződésben hitelfelvevőként vagy lízingbevevőként (kötelezettként) szerződő fél: igen <input type="checkbox"/>										
Kérelmezőként magam is kérem az eljárás lefolytatását a kérelemben foglaltaknak megfelelően, és a 11. pontban foglaltakat is tudomásul veszem, elfogadom*:											
Aláírás:											

Kérelmező neve:											
Lakcíme vagy levelezési címe:											
Születésének időpontja és helye	<table border="1"> <tr> <td>□</td><td>□</td><td>□</td><td>□</td> <td>□</td><td>□</td> <td>□</td><td>□</td> </tr> </table>	□	□	□	□	□	□	□	□	Születési helye:	
□	□	□	□	□	□	□	□				
Telefonszáma:											
E-mail címe:											
Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolásról szóló tájékoztatás eredeti példányának címzettje: igen <input type="checkbox"/>	Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolás vitatására jogosult, vagyis az elszámoláson címzettként nem szerepelt, de a szerződésben hitelfelvevőként vagy lízingbevevőként (kötelezettként) szerződő fél: igen <input type="checkbox"/>										
Kérelmezőként magam is kérem az eljárás lefolytatását a kérelemben foglaltaknak megfelelően, és a 11. pontban foglaltakat is tudomásul veszem, elfogadom*:											
Aláírás:											

Kérelmező neve:											
Lakcíme vagy levelezési címe:											
Születésének időpontja és helye	<table border="1"> <tr> <td>□</td><td>□</td><td>□</td><td>□</td> <td>□</td><td>□</td> <td>□</td><td>□</td> </tr> </table>	□	□	□	□	□	□	□	□	Születési helye:	
□	□	□	□	□	□	□	□				
Telefonszáma:											
E-mail címe:											
Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolásról szóló tájékoztatás eredeti példányának címzettje: igen <input type="checkbox"/>	Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolás vitatására jogosult, vagyis az elszámoláson címzettként nem szerepelt, de a szerződésben hitelfelvevőként vagy lízingbevevőként (kötelezettként) szerződő fél: igen <input type="checkbox"/>										
Kérelmezőként magam is kérem az eljárás lefolytatását a kérelemben foglaltaknak megfelelően, és a 11. pontban foglaltakat is tudomásul veszem, elfogadom*:											
Aláírás:											

151-A	A 2A. pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:
	_____	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

3. A MEGHATALMAZOTT adatai:

Ha meghatalmazott útján kíván eljárni, kérjük, szíveskedjék MEGHATALMAZÁS nyomtatványt kitölteni és aláírni, két tanúval aláíratatni, továbbá azt eredeti példányban a kérelem mellékleteként benyújtani.

3.1	Meghatalmazott neve:	
3.2	Lakcíme vagy levelezési címe:	
3.3	telefonszáma:	

4. AZ ELSZÁMOLÁST KÉSZÍTŐ PÉNZÜGYI INTÉZMÉNY adatai:

4.1	Pénzügyi intézmény neve:	
4.2	címe:	

5. A PÉNZÜGYI INTÉZMÉNYHEZ BENYÚJTOTT PANASSZAL kapcsolatos adatok:

Tájékoztatjuk, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület akkor indíthatja meg az eljárást, ha Ön a pénzügyi intézménynél közvetlenül már megkísérelte a vitás ügy rendezését, és a panasz elutasításra került, vagy a panaszkezelésre biztosított 60 napos határidő már eltelt, és a pénzügyi intézmény nem válaszolt. Amennyiben a panaszában foglaltakat továbbra is fenntartja, az elutasítás kézbesítésétől, illetve ha a pénzügyi intézmény nem válaszolt, akkor a 60 napos panaszkezelési határidő leteltétől számított 30 napon belül van lehetősége kezdeményezni a Testület eljárását. **Ha a pénzügyi intézménynél nem nyújtott be panaszt, a Pénzügyi Békéltető Testület előtt sem indíthat eljárást.**

5.1	Mikor nyújtotta be a panaszát a pénzügyi intézményhez?	201..... év hó napján
5.2	Mikor vette kézhez a pénzügyi intézmény panaszra adott elutasító válaszlevelét?	201..... év hó napján
5.3	Kérjük jelölje X-el, ha a panaszára a pénzügyi intézmény nem válaszolt, és a panaszkezelésre biztosított 60 napos határidő már eltelt.	<input type="checkbox"/> igen
5.4	Kérjük jelölje X-el, ha azért nyújtott be panaszt a pénzügyi intézményhez, mert az ELSZÁMOLÁS helytelen adatot, számítási hibát tartalmaz. Ebben az esetben a 151-C lapot kell kitöltenie.	<input type="checkbox"/> igen
5.5	Kérjük jelölje X-el, ha azért nyújtott be panaszt a pénzügyi intézményhez, mert az ELSZÁMOLÁS helytelen adatot, számítási hibát tartalmaz és emellett azt is kifogásolta, hogy a SZERZŐDÉSMÓDOSULÁS -hoz (forintosítás) kapcsolódóan a pénzügyi intézmény nem küldte meg <ul style="list-style-type: none"> - a szerződés módulásról szóló, valamint az azzal összefüggő dokumentumokat (pl.: törlesztési táblázatot), vagy - a forintban meghatározott követelésre való átváltásról és a tartozás annak megfelelően forintban fennálló összegéről szóló tájékoztatást. Ebben az esetben a 151-C lap mellett a 151-02 pótlapot is ki kell kitöltenie.	<input type="checkbox"/> igen
5.6	Kérjük jelölje X-el, ha azért nyújtott be panaszt a pénzügyi intézményhez, mert a SZERZŐDÉSMÓDOSULÁS -hoz (forintosítás) kapcsolódóan Ön kifogásolta <ul style="list-style-type: none"> - a forintban kifejezett követelésre való átváltás számítását, - a kamat számítását, - az új törlesztőrészleteket tartalmazó törlesztési táblázatban foglalt adatok és számítások megfelelőségét. Ebben az esetben a 151-D lapot kell kitöltenie.	<input type="checkbox"/> igen

151-B	A 2A. pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:
	_____	□□□□ □□ □□

6. A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ HATÁRIDŐN TÚL BENYÚJTOTT KÉRELEMMEL kapcsolatos adatok:

Kérjük, hogy ezt a pontot csak akkor töltsse ki, ha a kérelmét azért nyújtja be elkésetten a Pénzügyi Békéltető Testülethez, mert a kérelem benyújtásában igazoltan akadályozva volt.

A kérelem akkor minősül elkésettnek, ha

- a pénzügyi intézmény álláspontjának kézbesítésétől, vagy
- a panaszkezelésre biztosított 60 napos ügyintézési idő leteltétől

számított **30 napon túl** kérelmezi a Testület eljárását.

Amennyiben a kérelmet azért nem tudta határidőben benyújtani, mert igazoltan akadályozva volt, akkor **az akadály megszűnésének időpontjától számított 30 napon belül** teheti ezt meg. Abban az esetben, ha az elutasítás kézbesítése óta több mint 6 hónap telt el, még az akadályozás igazolása esetén sem indíthat eljárást a Testület.

A 6.2 pontban meg kell jelölnie az akadályoztatás okát, és igazolnia is szükséges, hogy miért nem tudta a kérelmet az előírt határidőn belül benyújtani. Kérjük, hogy amennyiben kitölti ezt a pontot, akkor a **9.1.8 pontban**, a csatolt mellékletek között szíveskedjék feltüntetni az akadályoztatást igazoló iratot. (pl.: orvosi igazolás)

6.1	Az akadály megszűnésének időpontja:	201..... év hó napja
6.2	Az akadályoztatás oka: (Kérjük, szíveskedjen leírni.)	

151-C	A 2A. pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:							
	_____	<table border="1"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> </tr> </table>							

7. AZ ELSZÁMOLÁSBAN SZEREPLŐ HELYTELEN ADAT, SZÁMÍTÁSI HIBA bemutatása:

Ezt a lapot akkor kell kitöltenie, ha az **ELSZÁMOLÁS helytelen adatot, vagy számítási hibát tartalmaz.** (Az 5.4 pontban az „igen” választ jelölte meg.)

7.1 A kérelem oka: (Kérjük jelölje X-el, hogy mit kifogásol.)

7.1.1	Helytelen adatot tartalmaz az elszámolás:	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
7.1.2	Számítási hibát tartalmaz az elszámolás:	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem

7.2 Az elszámolásban szereplő helytelen adat, számítási hiba és ezek okának részletes bemutatása:

Kérjük, hogy **pontosan** jelölje meg az elszámolásban a helytelen adatot, számítási hibát, valamint **írja le** az eltérés okát, és **mutassa be**, hogy Ön szerint mi a helyes adat, számítás. Ebben a pontban **kizárólag az elszámolással kapcsolatos adat helytelensége, számítási hiba és ok megjelölése körében** tehet észrevételt, egyéb kérelmet nem terjeszthet elő.

Az állítását alátámasztó iratokat mellékelnie kell a kérelemhez, melyeket szíveskedjen a **9.2 pontban** tételesen feltüntetni.

Kérjük jelölje x-el, ha a 7.2 pontot a 151-C/1 pótlapon folytatja: igen

151-C/1	PÓTLAP A 7.2 PONTHOZ A 2A. pont szerinti Kérelmező neve: _____	Születési időpontja: <table border="1"><tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr></table>								

Az elszámolásban szereplő helytelen adat, számítási hiba és ezek okának részletes bemutatása (a 7.2 pont folytatása):

151-D	A 2A. pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:							
	_____	<table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> </tr> </table>							

8. A SZERZŐDÉSMÓDOSULÁSSAL kapcsolatban a forintban kifejezett követelésre való átváltás számítására, a kamat számítására vagy az új törlesztőrészleteket tartalmazó törlesztési táblázatban foglalt adatokra és számításokra vonatkozó hiba bemutatása:

A 151-D lapot akkor kell kitöltenie, ha **SZERZŐDÉSMÓDOSULÁS**-sal (forintosítás) kapcsolatban a forintban kifejezett követelésre való átváltás számítását, a kamat számítását vagy az új törlesztőrészleteket tartalmazó törlesztési táblázatban foglalt adatok és számítások megfelelőségét kifogásolta. (A 5.6 pontban az „igen” választ jelölte meg.)

8.1 Kérelem oka: (Kérjük, jelölje X-el)

8.1.1	A forintban kifejezett követelésre való átváltás számítását vitatja.	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
8.1.2	A kamat számítását vitatja.	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
8.1.3	Az új törlesztőrészleteket tartalmazó törlesztési táblázatban foglalt adatok és számítások megfelelőségét vitatja.	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem

8.2 A szerződésmódosulással kapcsolatban a forintban kifejezett követelésre való átváltás számításával, a kamat számításával, vagy az új törlesztőrészleteket tartalmazó törlesztési táblázatban foglalt adatokkal és számításokkal kapcsolatos hibák okainak részletes bemutatása:

Kérjük, hogy a 8.1.1-8.1.2 pontokhoz kapcsolódóan **konkrétan** jelölje meg a számítási hibát. Ha pedig a 8.1.3 pontban jelölt választásának megfelelően a törlesztési táblázat tartalmaz hibás adatot, számítási hibát, akkor e körben szíveskedjen az adatot, hibát **pontosan** megjelölni.

Ebben a rovatban a 8.1 pont szerinti okokon túlmenően egyéb kérelmet nem terjeszthet elő. Az állításait alátámasztó iratokat mellékelnie kell és a **9.3 pontban** jelölnie szükséges, hogy mely dokumentumokat csatolta állítása alátámasztására.

Kérjük jelölje X-el, ha a 8.2 pontot a 151-D/1 pótlapon folytatja: igen

151-D/1	PÓTLAP A 8.2 PONTHOZ A 2A. pont szerinti Kérelmező neve: _____	Születési időpontja: <table border="1"><tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr></table>								

A szerződésmódosulással kapcsolatban a forintban kifejezett követelésre való átváltás számításával, a kamat számításával, vagy az új törlesztőrészleteket tartalmazó törlesztési táblázatban foglalt adatokkal és számításokkal kapcsolatos hibák okainak részletes bemutatása (a 8.2 pont folytatása):

151-E	A 2A. pont szerinti kérelmező neve: _____	Születési időpontja: □□□□ □□ □□

9. A KÉRELEM MELLÉKLETEI:

A meghatalmazást eredeti példányban, az állításait alátámasztó iratokat másolatban mellékelnie kell a kérelméhez. A 9.1.1-9.1.7, a 9.2.1, és a 9.3.1-9.3.2 pontok esetén elegendő a nyomtatványon X-el megjelölni, hogy mellékeli az okiratot, míg a 9.1.8, a 9.2.2 és a 9.3.3 pontoknál kérjük, szíveskedjen felsorolni, milyen további okiratokat csatol.

9.1 A kérelem 1-6. pontjaihoz kapcsolódó melléletek:		
9.1.1	A pénzügyi intézményhez Ön által benyújtott panasz	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.1.2	A pénzügyi intézmény levele a panasz elutasításáról	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.1.3	Az elszámolással érintett szerződés (pl.: Jelzálogjoggal vagy egyéb biztosítékkal fedezett kölcsönszerződés, gépjármű finanszírozás célú kölcsönszerződés)	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.1.4	Gyűjtőszámla-hitel szerződés (árfolyamgát)	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.1.5	Áthidaló-kölcsön szerződés	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.1.6	Engedményezésről szóló iratok	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.1.7	Kitöltött és aláírt meghatalmazás nyomtatvány, amennyiben Ön kitöltötte a kérelem 3. pontját	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.1.8	Az akadályoztatását alátámasztó irat(ok), amennyiben kitöltötte a kérelem 6. pontját: (Kérjük, sorolja fel a mellékelt iratokat.)	

9.2 A kérelem 7. pontjához kapcsolódó melléletek:		
Amennyiben a 7. pontban részletezte, hogy a pénzügyi intézménytől kapott elszámolásban milyen helytelen adat, illetve számírási hiba található, akkor itt kell megjelölnie azokat a dokumentumokat, amelyeket e körben csatolni kíván állításainak alátámasztására.		
9.2.1	A pénzügyi intézmény által az elszámoláshoz kapcsolódó információkról kiadott tájékoztató levél (elszámolási értesítő)	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.2.2	A pénzügyi intézménytől kapott elszámolásban szereplő, a 7.2 pontban részletezett helytelen adatot, illetve számírási hibát alátámasztó iratok: (Kérjük, sorolja fel a mellékelt iratokat.)	

9.3 A kérelem 8. pontjához kapcsolódó melléletek:		
Amennyiben a 8. pontban részletezte, hogy a szerződésmódosuláshoz kapcsolódóan a forintban kifejezett követelésre való átváltás számítását, a kamat számítását, vagy az új törlesztőrésztartalmú törlesztési táblázatban foglalt adatokat és számításokat miért vitatja, akkor itt kell megjelölnie azokat a dokumentumokat, amelyeket e körben csatolni kíván állításainak alátámasztására.		
9.3.1	A pénzügyi intézmény által kiadott, a szerződésmódosuláshoz (forintosítás) kapcsolódó információkat is tartalmazó tájékoztató levél (elszámolási értesítő)	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.3.2	A pénzügyi intézmény által kiadott törlesztési táblázat	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.3.3	A pénzügyi intézménytől kapott forintban kifejezett követelésre való átváltás számításával, a kamat számításával, vagy az új törlesztőrésztartalmú törlesztési táblázatban foglalt adatokkal és számításokkal kapcsolatban a 8.2 pontban részletezett helytelen adatot, számírási hibát alátámasztó iratok: (Kérjük, sorolja fel a mellékelt iratokat.)	

151-F	A 2A. pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:
	_____	□□□□ □□ □□

10. Nyilatkozat folyamatban lévő eljárásról:

Alulírott kérelmező nyilatkozom, **tudomásom van arról**, hogy a jelen kérelmemtől függetlenül az 1. pontban megjelölt szerződésben szereplő **másik hitelfelvevő vagy lízingbevevő**, ugyanezen szerződés vonatkozásában **már panasszal élt** a pénzügyi intézménynél, vagy a Pénzügyi Békéltető Testületnél eljárást kezdeményezett.

□ igen / □ nem

11. Alulírott Kérelmező a Pénzügyi Békéltető Testület döntésére az alábbi határozott kérelmet terjesztem elő:

Kérjük, jelölje X-el, hogy mi a határozott kérelme. Többet is megjelölhet.

11.1	Az elszámolás az általam megjelölt helytelen adatot illetve számítási hibát tartalmazza, ezért a Pénzügyi Békéltető Testülettől kérem, hogy állapítsa meg a helyes elszámolást és kötelezze a pénzügyi intézményt annak végrehajtására.	□ igen / □ nem
11.2	Vitatom a LXXVII. tv. 10.§ vagy 15.§ szerinti forintban kifejezett követelésre való átváltás számítását, ezért a Pénzügyi Békéltető Testülettől kérem, hogy állapítsa meg a helyes forintban kifejezett követelést, és kötelezze a pénzügyi intézményt annak alkalmazására.	□ igen / □ nem
11.3	Vitatom a kamat számítását, ezért a Pénzügyi Békéltető Testülettől kérem, hogy állapítsa meg a helyes kamatot és kötelezze a pénzügyi intézményt annak alkalmazására.	□ igen / □ nem
11.4	Vitatom az új törlesztőrészleteket tartalmazó törlesztési táblázatban foglalt adatok és számítások megfelelőségét, ezért kérem, hogy a Pénzügyi Békéltető testület állapítsa meg a helyes adatokat és kötelezze a pénzügyi intézményt annak alkalmazására.	□ igen / □ nem

A kitöltött lapok és melléletek száma

Kérjük, hogy a megfelelő kódkockába írj be, hogy a főlapon kívül melyik lapokat töltötte ki, és hány darab mellékletet csatolt.

151-01	151-A	151-B	151-C	151-C/1	151-D	151-D/1	151-E	151-F	151-02	Melléletek száma

Kelt, 2015. év hó napján

.....
az 2A. pontban feltüntetett **Kérelmező aláírása***.....
a 2B. pontban feltüntetett **Kérelmező aláírása***

*Aláírással arról is nyilatkozom, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület a megadott személyes adataimat a jelen kérelmem alapján indult eljárásban a szükséges ideig kezelheti, azokat harmadik személynek törvényi kötelezettség esetén átadhatja.

Tájékoztatjuk, hogy a kérelmező a róla kezelt személyes adatokról kérésére bármikor tájékoztatást kaphat, jogsérelme esetén bíróság vagy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság eljárását kezdeményezheti.

A további kérelmezők aláírását a 151-01 PÓTLAP tartalmazza.

151-02	KÉRELEM SZERZŐDÉSMÓDOSULÁSSAL (FORINTOSÍTÁS) KAPCSOLATOS KÖTELEZETTSÉG MEGÁLLAPÍTÁSA IRÁNT	Születési időpontja:						
	A 2A. pont szerinti kérelmező neve: _____	<table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> </tr> </table>						

12. SZERZŐDÉSMÓDOSULÁSSAL (FORINTOSÍTÁSSAL) KAPCSOLATOS KÖTELEZETTSÉGEK FENNÁLLÁSÁNAK bemutatása:

Kérjük, hogy ezt a lapot kizárólag abban az esetben töltsse ki, ha az elszámolásban szereplő helytelen adat, számítási hiba mellett azt kifogásolja, hogy az elszámolás közlésével együtt a pénzügyi intézmény nem küldte meg

a) a szerződésmódosulásról szóló, valamint az azzal összefüggő dokumentumokat (pl.: törlesztési táblázatot), vagy
b) a pénzügyi intézmény nem küldte meg a forintban meghatározott követelésre való átváltásról és a tartozás annak megfelelően forintban fennálló összegéről szóló tájékoztatást.
(A 5.5 pontban az „igen” választ jelölte meg.)

12.1 A kérelem oka: (Kérjük, jelölje X-el.)

12.1.1	A pénzügyi intézmény nem küldte meg a 2014. évi LXXVII.tv. szerinti szerződésmódosulásról szóló, valamint az azzal összefüggő dokumentumokat.	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
12.1.2	A pénzügyi intézmény nem küldte meg a forintra átváltásról és a tartozás annak megfelelően forintban fennálló összegéről szóló tájékoztatást (2014. évi LXXVII.tv. 15.§. (2) bekezdés).	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem

12.2 A szerződésmódosulással (forintosítás) kapcsolatos kötelezettség fennállásának indoklása:
*Kérjük mutassa be, hogy a pénzügyi intézménynek Önnel szemben miért áll fenn tájékoztatási kötelezettsége. Az állítását alátámasztó iratokat mellékelnie kell a kérelemhez, melyeket szíveskedjen a **13. pontban** tételesen feltüntetni.*

13. A KÉRELEM 12. pontjához kapcsolódó melléletek:
Kérjük, hogy az állítását alátámasztó alábbi iratokat másolatban mellékelje a kérelméhez.

13.1	A 2015. február 1. napján fennálló tartozás igazolása a 12.1.2 ponthoz kapcsolódóan.	mellékelem: <input type="checkbox"/>
13.2	Egyéb iratok: <i>(Kérjük, sorolja fel az egyéb iratokat.)</i>	

14. Alulírott kérelmező a Pénzügyi Békéltető Testület döntésére az alábbi határozott kérelmet terjesztem elő:

14.1	A pénzügyi intézmény az elszámolás közlésével együtt nem küldte meg részemre a 2014. LXXVII. törvény 5.§. (1) és (2) bekezdése szerinti dokumentumokat (fogyasztói kölcsönszerződés módosuló rendelkezéseinek szövegét és az ahhoz kapcsolódó melléleteket). Ezért a Pénzügyi Békéltető Testülettől kérem annak megáallapítását, hogy ez a kötelezettsége fennáll a pénzügyi intézménynek, és kötelezze a teljesítésére.	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
14.2	A pénzügyi intézmény az elszámolás közlésével együtt nem küldte meg a 2014. évi LXXVII. tv. 15. §. (1). bekezdésében meghatározott átváltásról és a tartozás annak megfelelően forintban fennálló összegéről szóló tájékoztatást. Ezért a Pénzügyi Békéltető Testülettől kérem annak megáallapítását, hogy ez a kötelezettsége fennáll a pénzügyi intézménynek, és kötelezze a teljesítésére.	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem

Kelt, 2015. év hó napján

.....
az 2A. pontban feltüntetett **Kérelmező aláírása**

.....
a 2B. pontban feltüntetett **Kérelmező aláírása**

A további kérelmezők aláírását a 151-01 PÓTLAP tartalmazza.

MEGHATALMAZÁS

Alulírott:

Kérelmező (meghatalmazó) neve:					
Lakcíme:					
Születésének időpontja és helye	<table border="1"> <tr> <td>□□□□</td> <td>□□</td> <td>□□</td> <td>Születési helye:</td> </tr> </table>	□□□□	□□	□□	Születési helye:
□□□□	□□	□□	Születési helye:		

ezúton meghatalmazom:

Meghatalmazott neve:					
Lakcíme:					
Születésének időpontja és helye	<table border="1"> <tr> <td>□□□□</td> <td>□□</td> <td>□□</td> <td>Születési helye:</td> </tr> </table>	□□□□	□□	□□	Születési helye:
□□□□	□□	□□	Születési helye:		

hogy helyettem és nevemben, teljes jogkörben eljárva a Pénzügyi Békéltető Testület előtt képviseljen a köztem és a

Pénzügyi intézmény neve:	
címe:	

között kialakult pénzügyi fogyasztói jogvita rendezése érdekében indult eljárásban.

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


Kelt,, 2015. év hó napján

..... Meghatalmazó aláírása Meghatalmazott aláírása
--------------------------------	----------------------------------

Előttük, mint tanúk előtt:

Név:	Név:
Lakcím:	Lakcím:
Anyja neve:	Anyja neve:
Aláírás:	Aláírás:

3. SZÁMÚ MELLÉKLET

	152. KÉRELEM PANASZELJÁRÁS LEFOLYTATÁSA TÁRGYÁBAN	vonalkód helye
	<p>A Kérelmező panaszt nyújtott be a pénzügyi intézményhez, melyben az elszámolást vitatja vagy azt sérelmezi, hogy nem kapott elszámolást, azonban a pénzügyi intézmény arra érdemben nem válaszolt, hanem elkészttség miatt elutasította a panaszt.</p> <p style="text-align: center;"><i>Benyújtandó 1 példányban a Pénzügyi Békéltető Testülethez</i></p>	
ÜGYSZÁM:		
Érkeztetés helye	<p><i>E nyomtatványt letöltheti a Pénzügyi Békéltető Testület honlapjáról (www.penzugyibekeltetotestulet.hu), kitöltheti olvashatóan kézzel vagy géppel. A kitöltött nyomtatványt megküldheti levelezési címünkre (Pénzügyi Békéltető Testület 1539 Budapest, BKKP Postafiók 670.), benyújthatja személyesen a Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálatán (cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.). Lehetőség van továbbá a kijelölt Kormányablakokban a kérelem benyújtására, valamint elektronikus formában az ügyfélkapun keresztül. (www.magyarorszag.hu)</i></p>	

<p>1.A VITATOTT KÖLCSÖN- VAGY LÍZINGSZERZŐDÉS AZONOSÍTÓ SZÁMA: (szerződésszám vagy egyéb szerződés azonosító)</p> <p>Kérjük, hogy minden egyes vitatott szerződésre külön kérelemnyomtatványt nyújtson be!</p>	<p>Csak 1 darab szerződés azonosító száma adható meg!</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------

<p>2. A KÉRELMEZŐ adatai:</p> <p><i>Kérelmező az lehet, aki az 1. pontban megjelölt szerződéshez kapcsolódó elszámolás címzettje volt, vagy annak kellett volna lennie, továbbá aki másolatra jogosultként az elszámolás vitatására is jogosult. Az elszámolás vitatására az jogosult, aki az elszámoláson címzettként nem szerepelt, de a szerződésben hitelfelvevőként vagy lízingbevevőként szerződő fél.</i></p>			
2A.1	Kérelmező neve:		
2A.2	Lakcíme vagy levelezési címe:		
2A.3	Születésének időpontja és helye	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Születési helye:
2A.4	Telefonszáma:		
2A.5	E-mail címe:		
2A.6	Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolásról szóló tájékoztatás eredeti példányának címzettje: igen <input type="checkbox"/>	Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolás vitatására jogosult, vagyis az elszámoláson címzettként nem szerepelt, de a szerződésben hitelfelvevőként vagy lízingbevevőként (köteleztként) szerződő fél: igen <input type="checkbox"/>	
2B.1	Kérelmező neve:		
2B.2	Lakcíme vagy levelezési címe:		
2B.3	Születésének időpontja és helye	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Születési helye:
2B.4	Telefonszáma:		
2B.5	E-mail címe:		
2B.6	Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolásról szóló tájékoztatás eredeti példányának címzettje: igen <input type="checkbox"/>	Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolás vitatására jogosult, vagyis az elszámoláson címzettként nem szerepelt, de a szerződésben hitelfelvevőként vagy lízingbevevőként (köteleztként) szerződő fél: igen <input type="checkbox"/>	

További kérelmezőket a 152-01 pótlapon tud megadni. Kérjük jelölje, ha van további kérelmező is: **igen**

152-01	PÓTLAP TOVÁBBI KÉRELMEZŐK MEGADÁSÁHOZ	Születési időpontja:							
	A 2A. pont szerinti kérelmező neve:	<table border="1"> <tr> <td>□</td><td>□</td><td>□</td><td>□</td> <td>□</td><td>□</td> <td>□</td><td>□</td> </tr> </table>	□	□	□	□	□	□	□
□	□	□	□	□	□	□	□		

TOVÁBBI KÉRELMEZŐK:

Kérelmező az lehet, aki az 1. pontban megjelölt szerződéshez kapcsolódó elszámolás címzettje volt, vagy annak kellett volna lennie, továbbá aki másolatra jogosultként az elszámolás vitatására is jogosult. Az elszámolás vitatására az jogosult, aki az elszámoláson címzettként nem szerepelt, de a szerződésben hitelfelvevőként vagy lízingbevevőként szerződő fél.

Kérelmező neve:											
Lakcíme vagy levelezési címe:											
Születésének időpontja és helye	<table border="1"> <tr> <td>□</td><td>□</td><td>□</td><td>□</td> <td>□</td><td>□</td> <td>□</td><td>□</td> </tr> </table>	□	□	□	□	□	□	□	□	Születési helye:	
□	□	□	□	□	□	□	□				
Telefonszáma:											
E-mail címe:											
Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolásról szóló tájékoztatás eredeti példányának címzettje: igen <input type="checkbox"/>	Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolás vitatására jogosult, vagyis az elszámoláson címzettként nem szerepelt, de a szerződésben hitelfelvevőként vagy lízingbevevőként (kötelezettként) szerződő fél: igen <input type="checkbox"/>										
Kérelmezőként magam is kérem az eljárás lefolytatását a kérelemben foglaltaknak megfelelően, és a 10. pontban foglaltakat is tudomásul veszem, elfogadom*:											
Aláírás:											

Kérelmező neve:											
Lakcíme vagy levelezési címe:											
Születésének időpontja és helye	<table border="1"> <tr> <td>□</td><td>□</td><td>□</td><td>□</td> <td>□</td><td>□</td> <td>□</td><td>□</td> </tr> </table>	□	□	□	□	□	□	□	□	Születési helye:	
□	□	□	□	□	□	□	□				
Telefonszáma:											
E-mail címe:											
Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolásról szóló tájékoztatás eredeti példányának címzettje: igen <input type="checkbox"/>	Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolás vitatására jogosult, vagyis az elszámoláson címzettként nem szerepelt, de a szerződésben hitelfelvevőként vagy lízingbevevőként (kötelezettként) szerződő fél: igen <input type="checkbox"/>										
Kérelmezőként magam is kérem az eljárás lefolytatását a kérelemben foglaltaknak megfelelően, és a 10. pontban foglaltakat is tudomásul veszem, elfogadom*:											
Aláírás:											

Kérelmező neve:											
Lakcíme vagy levelezési címe:											
Születésének időpontja és helye	<table border="1"> <tr> <td>□</td><td>□</td><td>□</td><td>□</td> <td>□</td><td>□</td> <td>□</td><td>□</td> </tr> </table>	□	□	□	□	□	□	□	□	Születési helye:	
□	□	□	□	□	□	□	□				
Telefonszáma:											
E-mail címe:											
Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolásról szóló tájékoztatás eredeti példányának címzettje: igen <input type="checkbox"/>	Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolás vitatására jogosult, vagyis az elszámoláson címzettként nem szerepelt, de a szerződésben hitelfelvevőként vagy lízingbevevőként (kötelezettként) szerződő fél: igen <input type="checkbox"/>										
Kérelmezőként magam is kérem az eljárás lefolytatását a kérelemben foglaltaknak megfelelően, és a 10. pontban foglaltakat is tudomásul veszem, elfogadom*:											
Aláírás:											

152-A	A 2A. pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:
	_____	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

3. A MEGHATALMAZOTT adatai:

Ha meghatalmazott útján kíván eljárni, kérjük, szíveskedjék MEGHATALMAZÁS nyomtatványt kitölteni és aláírni, két tanúval aláíratatni, továbbá azt eredeti példányban a kérelem mellékleteként benyújtani.

3.1	Meghatalmazott neve:	
3.2	Lakcíme vagy levelezési címe:	
3.3	telefonszáma:	

4. A PÉNZÜGYI INTÉZMÉNY adatai:

4.1	Pénzügyi intézmény neve:	
4.2	címe:	

5. A PÉNZÜGYI INTÉZMÉNYHEZ BENYÚJTOTT, ELKÉSETTNEK MINŐSÍTETT PANASSZAL kapcsolatos adatok:

5.1	Mikor nyújtotta be a panaszát a pénzügyi intézményhez?	201..... év hó napján
5.2.	Mikor vette kézhez a pénzügyi intézmény válaszelevelét, mely szerint a panasz elkésztettsége miatt elutasításra került?	201..... év hó napján

6. A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ HATÁRIDŐN TÚL BENYÚJTOTT KÉRELEMMEL kapcsolatos adatok:

Kérjük, hogy ezt a pontot csak akkor töltsse ki, ha a kérelmét azért nyújtja be elkésztetten a Pénzügyi Békéltető Testülethez, mert a kérelem benyújtásában igazoltan akadályozva volt. A kérelem akkor minősül elkésztettnek, ha a pénzügyi intézmény álláspontjának kézbesítésétől számított **30 napon túl** kérelmezi a Testület eljárását.

Amennyiben a kérelmet azért nem tudta határidőben benyújtani, mert igazoltan akadályozva volt, akkor **az akadály megszűnésének időpontjától számított 30 napon belül** teheti ezt meg. Abban az esetben, ha az elutasítás kézbesítése óta több mint 6 hónap telt el, még az akadályozás igazolása esetén sem indíthat eljárást a Testület.

Az 6.2 pontban meg kell jelölnie az akadályoztatás okát, és igazolnia is szükséges, hogy miért nem tudta a kérelmet az előírt határidőn belül benyújtani. Kérjük, hogy amennyiben kitölti ezt a pontot, akkor a **8.1.5 pontban**, a csatolt mellékletek között szíveskedjék feltüntetni az akadályoztatást igazoló iratot. (pl.: orvosi igazolás)

6.1	Az akadály megszűnésének időpontja:	201..... év hó napja
6.2	Az akadályoztatás oka: (Kérjük, szíveskedjen leírni.)	

152-B	A 2A. pont szerinti kérelmező neve: _____	Születési időpontja: □□□□ □□ □□

7. ANNAK IGAZOLÁSA, HOGY PANASZÁT HATÁRIDŐBEN BENYÚJTOTTA A PÉNZÜGYI INTÉZMÉNYHEZ, ILLETVE ANNAK IGAZOLÁSA, HOGY EBBEN AKADÁLYOZVA VOLT:		
7.1	Mikor került kézbesítésre az Ön részére a pénzügyi intézmény által megküldött elszámolás?	201..... év hó napján
7.2	Kérjük jelölje X-el, ha azért nyújtott be panaszt a pénzügyi intézményhez, mert nem kapott elszámolást és érdemi vizsgálat nélkül, elkésettség miatt utasította el a panaszát a pénzügyi intézmény.	<input type="checkbox"/> igen
7.3	Amennyiben a pénzügyi intézményhez azért nem tudta benyújtani határidőben a panaszát, mert abban akadályoztatva volt, mi az akadály megszűnésének időpontja?	201..... év hó napja
7.4	A panasz határidőben történő benyújtásának bemutatása: <i>Kérjük, hogy mutassa be, miért nem késett el a panasz benyújtásával a pénzügyi intézményhez, illetve akadályoztatása esetén jelölje meg annak okát. Az állítását alátámasztó iratokat másolatban mellékelnie kell a kérelemhez, melyeket szíveskedjen a 8.2 pontban tételesen feltüntetni.</i>	

152-C	A 2A. pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:							
	_____	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;"> </td> <td style="width: 20px; height: 20px;"> </td> <td style="width: 20px; height: 20px;"> </td> <td style="width: 20px; height: 20px;"> </td> <td style="width: 20px; height: 20px;"> </td> <td style="width: 20px; height: 20px;"> </td> <td style="width: 20px; height: 20px;"> </td> <td style="width: 20px; height: 20px;"> </td> </tr> </table>							

8. A KÉRELEM MELLÉKLETEI:		
<p>A meghatalmazást eredeti példányban, az állításait alátámasztó iratokat <u>másolatban</u> kell mellékelnie a kérelméhez. A 8.1.1-8.1.4, a 8.2.1-8.2.2 pontok esetén elegendő a nyomtatványon X-el megjelölni, hogy mellékeli az okiratot, míg a 8.1.5 és a 8.2.3 pontoknál kérjük, szíveskedjen <u>felsorolni</u>, milyen további okiratokat csatol.</p>		
8.1 A kérelem 1-6. pontjaihoz kapcsolódó melléletek:		
8.1.1.	A pénzügyi intézményhez Ön által benyújtott panasz	mellékelem: <input type="checkbox"/>
8.1.2.	A pénzügyi intézmény levele a panasz elutasításáról	mellékelem: <input type="checkbox"/>
8.1.3	A kérelem 1. pontjában megjelölt, elszámolással érintett szerződés	mellékelem: <input type="checkbox"/>
8.1.4	Kitöltött és aláírt meghatalmazás nyomtatvány eredeti példánya, amennyiben Ön kitöltötte a kérelem 3. pontját	mellékelem: <input type="checkbox"/>
8.1.5	A Pénzügyi Békéltető Testülethez a kérelem benyújtásának akadályoztatását alátámasztó irat(ok), amennyiben kitöltötte a kérelem 6. pontját: <i>(Kérjük, sorolja fel a mellékelt iratokat.)</i>	
8.2 A kérelem 7. pontjához kapcsolódó melléletek:		
8.2.1	A pénzügyi intézményhez postai úton benyújtott panasz postára adását igazoló feladóvevény	mellékelem: <input type="checkbox"/>
8.2.2	A pénzügyi intézményhez nem postai úton benyújtott írásbeli panasz átvételét igazoló irat	mellékelem: <input type="checkbox"/>
8.2.3	Kérjük, csatolja azokat a további iratokat, amelyek igazolják, hogy a panaszát határidőben benyújtotta a pénzügyi intézményhez. Amennyiben a 7.3 pontot is kitöltötte, az akadályoztatását igazoló iratot is szükséges csatolnia. <i>(Kérjük, sorolja fel a mellékelt iratokat.)</i>	

152-D	A 2A. pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:
	_____	□□□□ □□ □□

9. Nyilatkozat folyamatban lévő eljárásról:

Alulírott kérelmező nyilatkozom, **tudomásom van arról**, hogy a jelen kérelmemtől függetlenül az 1. pontban megjelölt szerződésben szereplő **másik hitelfelvevő vagy lízingbevevő**, ugyanezen szerződés vonatkozásában **már panasszal élt** a pénzügyi intézménynél, vagy a Pénzügyi Békéltető Testületnél eljárást kezdeményezett.

 igen / nem
10. Alulírott Kérelmező a Pénzügyi Békéltető Testület döntésére az alábbi határozott kérelmet terjesztem elő:

Kérem annak megállapítását, hogy a pénzügyi intézményhez benyújtott panaszom nem volt elkésztet, és így a panasz elutasításának nem volt helye, ezért a pénzügyi intézmény a panasz eljárás keretében a panasszal érdemben köteles foglalkozni és a panasz eljárást az arra irányadó szabályok szerint lefolytatni.

A kitöltött lapok és melléletek száma

Kérjük, hogy a megfelelő kódokkába írj be, hogy a főlapon kívül melyik lapokat töltötte ki, és hány darab mellékletet csatolt.

152-01	152-A	152-B	152-C	152-D	Melléletek száma

Kelt, 2015. év hó napján

.....
az 2A. pontban feltüntetett **Kérelmező aláírása***

.....
a 2B. pontban feltüntetett **Kérelmező aláírása***

**Aláírással arról is nyilatkozom, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület a megadott személyes adataimat a jelen kérelmem alapján indult eljárásban a szükséges ideig kezelheti, azokat harmadik személynek törvényi kötelezettség esetén átadhatja.*

Tájékoztatjuk, hogy a kérelmező a róla kezelt személyes adatokról kérésére bármikor tájékoztatást kaphat, jogsérelme esetén bíróság vagy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság eljárását kezdeményezheti.

A további kérelmezők aláírását a 152-01 PÓTLAP tartalmazza.

MEGHATALMAZÁS

Alulírott:

Kérelmező (meghatalmazó) neve:									
Lakcíme:									
Születésének időpontja és helye	<table border="1"> <tr> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> </tr> </table> Születési helye:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>		

ezúton meghatalmazom:

Meghatalmazott neve:									
Lakcíme:									
Születésének időpontja és helye	<table border="1"> <tr> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> </tr> </table> Születési helye:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>		

hogy helyettem és nevemben, teljes jogkörben eljárva a Pénzügyi Békéltető Testület előtt képviseljen a köztem és a

Pénzügyi intézmény neve:	
címe:	

között kialakult pénzügyi fogyasztói jogvita rendezése érdekében indult eljárásban.

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


Kelt,, 2015. év hó napján

..... Meghatalmazó aláírása Meghatalmazott aláírása
--------------------------------	----------------------------------

Előttük, mint tanúk előtt:

Név:	Név:
Lakcím:	Lakcím:
Anyja neve:	Anyja neve:
Aláírás:	Aláírás:

4. SZÁMÚ MELLÉKLET

	153. KÉRELEM ELSZÁMOLÁSI KÖTELEZETTSÉG FENNÁLLÁSÁNAK MEGÁLLAPÍTÁSA TÁRGYÁBAN	A Kérelmező nem kapott elszámolást, vagy kapott elszámolást és azt nem vitatja, de sérelmezi, hogy a pénzügyi intézmény a szerződésmódosulással (forintosítás) vagy az átváltás mellőzésével kapcsolatos kötelezettségének nem tett eleget.	vonalkód helye
	ÜGYSZÁM:		
Érkeztetés helye	E nyomtatványt letöltheti a Pénzügyi Békéltető Testület honlapjáról (www.penzugyibekeltetotestulet.hu), kitöltheti olvashatóan kézzel vagy géppel. A kitöltött nyomtatványt megküldheti levelezési címünkre (Pénzügyi Békéltető Testület 1539 Budapest, BKKP Postafiók 670.), benyújthatja személyesen a Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálatán (cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.). Lehetőség van továbbá a kijelölt Kormányablakokban a kérelem benyújtására, valamint elektronikus formában az ügyfélkapun keresztül. (www.magyarorszag.hu)		

1.A VITATOTT KÖLCSÖN- VAGY LÍZINGSZERZŐDÉS AZONOSÍTÓ SZÁMA: (szerződésszám vagy egyéb szerződés azonosító) Kérjük, hogy minden egyes vitatott szerződésre külön kérelemnyomtatványt nyújtson be!	Csak 1 darab szerződés azonosító száma adható meg!
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------

2. A KÉRELMEZŐ adatai: Kérelmező az lehet, aki az 1. pontban megjelölt szerződéshez kapcsolódó elszámolás címzettje volt, vagy annak kellett volna lennie, továbbá aki másolatra jogosultként az elszámolás vitatására is jogosult. Az elszámolás vitatására az jogosult, aki az elszámoláson címzettként nem szerepelt, de a szerződésben hitelfelvevőként vagy lízingbevevőként szerződő fél.			
2A.1	Kérelmező neve:		
2A.2	Lakcíme vagy levelezési címe:		
2A.3	Születésének időpontja és helye	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Születési helye:
2A.4	Telefonszáma:		
2A.5	E-mail címe:		
2A.6	Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolásról szóló tájékoztatás eredeti példányának címzettje: igen <input type="checkbox"/>	Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolás vitatására jogosult, vagyis az elszámoláson címzettként nem szerepelt, de a szerződésben hitelfelvevőként vagy lízingbevevőként (kötelezettként) szerződő fél: igen <input type="checkbox"/>	
2B.1	Kérelmező neve:		
2B.2	Lakcíme vagy levelezési címe:		
2B.3	Születésének időpontja és helye	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Születési helye:
2B.4	Telefonszáma:		
2B.5	E-mail címe:		
2B.6	Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolásról szóló tájékoztatás eredeti példányának címzettje: igen <input type="checkbox"/>	Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolás vitatására jogosult, vagyis az elszámoláson címzettként nem szerepelt, de a szerződésben hitelfelvevőként vagy lízingbevevőként (kötelezettként) szerződő fél: igen <input type="checkbox"/>	

További kérelmezőket a 153-01 pótlapon tud megadni. Kérjük jelölje, ha van további kérelmező is: **igen**

153-01	PÓTLAP TOVÁBBI KÉRELMEZŐK MEGADÁSÁHOZ	Születési időpontja:								
	A 2A. pont szerinti kérelmező neve: _____	<table border="1"> <tr> <td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td> <td> </td><td> </td> <td> </td><td> </td> </tr> </table>								

TOVÁBBI KÉRELMEZŐK:

Kérelmező az lehet, aki az 1. pontban megjelölt szerződéshez kapcsolódó elszámolás címzettje volt, vagy annak kellett volna lennie, továbbá aki másolatra jogosultként az elszámolás vitatására is jogosult. Az elszámolás vitatására az jogosult, aki az elszámoláson címzettként nem szerepelt, de a szerződésben hitelfelvevőként vagy lízingbevevőként szerződő fél.

Kérelmező neve:												
Lakcíme vagy levelezési címe:												
Születésének időpontja és helye	<table border="1"> <tr> <td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td> <td> </td><td> </td> <td> </td><td> </td> </tr> </table>										Születési helye:	
Telefonszáma:												
E-mail címe:												
Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolásról szóló tájékoztatás eredeti példányának címzettje: igen <input type="checkbox"/>	Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolás vitatására jogosult, vagyis az elszámoláson címzettként nem szerepelt, de a szerződésben hitelfelvevőként vagy lízingbevevőként (kötelezettként) szerződő fél: igen <input type="checkbox"/>											
Kérelmezőként magam is kérem az eljárás lefolytatását a kérelemben foglaltaknak megfelelően, és a 11. pontban foglaltakat is tudomásul veszem, elfogadom*:												
Aláírás:												

Kérelmező neve:												
Lakcíme vagy levelezési címe:												
Születésének időpontja és helye	<table border="1"> <tr> <td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td> <td> </td><td> </td> <td> </td><td> </td> </tr> </table>										Születési helye:	
Telefonszáma:												
E-mail címe:												
Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolásról szóló tájékoztatás eredeti példányának címzettje: igen <input type="checkbox"/>	Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolás vitatására jogosult, vagyis az elszámoláson címzettként nem szerepelt, de a szerződésben hitelfelvevőként vagy lízingbevevőként (kötelezettként) szerződő fél: igen <input type="checkbox"/>											
Kérelmezőként magam is kérem az eljárás lefolytatását a kérelemben foglaltaknak megfelelően, és a 11. pontban foglaltakat is tudomásul veszem, elfogadom*:												
Aláírás:												

Kérelmező neve:												
Lakcíme vagy levelezési címe:												
Születésének időpontja és helye	<table border="1"> <tr> <td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td> <td> </td><td> </td> <td> </td><td> </td> </tr> </table>										Születési helye:	
Telefonszáma:												
E-mail címe:												
Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolásról szóló tájékoztatás eredeti példányának címzettje: igen <input type="checkbox"/>	Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolás vitatására jogosult, vagyis az elszámoláson címzettként nem szerepelt, de a szerződésben hitelfelvevőként vagy lízingbevevőként (kötelezettként) szerződő fél: igen <input type="checkbox"/>											
Kérelmezőként magam is kérem az eljárás lefolytatását a kérelemben foglaltaknak megfelelően, és a 11. pontban foglaltakat is tudomásul veszem, elfogadom*:												
Aláírás:												

153-A	A 2A. pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:
	_____	□□□□ □□ □□

3. A MEGHATALMAZOTT adatai:		
<i>Ha meghatalmazott útján kíván eljárni, kérjük, szíveskedjék MEGHATALMAZÁS nyomtatványt kitölteni és aláírni, két tanúval aláíratatni, továbbá azt eredeti példányban a kérelem mellékleteként benyújtani.</i>		
3.1	Meghatalmazott neve:	_____
3.2	Lakcíme vagy levelezési címe:	_____
3.3	telefonszáma:	_____

4. A PÉNZÜGYI INTÉZMÉNY adatai:		
4.1	Pénzügyi intézmény neve:	_____
4.2	címe:	_____

5. A PÉNZÜGYI INTÉZMÉNYHEZ BENYÚJTOTT PANASSZAL kapcsolatos adatok:		
<i>Tájékoztatjuk, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület akkor indíthatja meg az eljárást, ha Ön a pénzügyi intézménynél közvetlenül már megkísérelte a vitás ügy rendezését, és a panasz elutasításra került, vagy a panaszkezelésre biztosított 60 napos határidő már eltelt, és a pénzügyi intézmény nem válaszolt. Amennyiben a panaszában foglaltakat továbbra is fenntartja, az elutasítás kézbesítésétől, illetve ha a pénzügyi intézmény nem válaszolt, akkor a 60 napos panaszkezelési határidő leteltétől számított 30 napon belül van lehetősége kezdeményezni a Testület eljárását. Ha a pénzügyi intézménynél nem nyújtott be panaszt, a Pénzügyi Békéltető Testület előtt sem indíthat eljárást.</i>		
5.1	Mikor nyújtotta be a panaszát a pénzügyi intézményhez?	201..... év hó napján
5.2.	Mikor vette kézhez a pénzügyi intézmény panaszra adott elutasító válaszlevelét?	201..... év hó napján
5.3	Kérjük jelölje X-el, ha a panaszára a pénzügyi intézmény nem válaszolt, és a panasz átvételétől számított 60 nap már eltelt.	<input type="checkbox"/> igen
5.4	Kérjük jelölje X-el, ha azért nyújtott be panaszt a pénzügyi intézményhez, mert nem kapott elszámolást. Ebben az esetben a 153-C lapot kell kitöltenie.	<input type="checkbox"/> igen
5.5	Kérjük jelölje X-el, ha azért nyújtott be panaszt a pénzügyi intézményhez, mert az elszámolást megkapta, azt nem vitatja, de <ul style="list-style-type: none"> a) a pénzügyi intézmény nem küldte meg a szerződésmódulásról szóló, valamint az azzal összefüggő dokumentumokat (pl.: törlesztési táblázatot), vagy b) a pénzügyi intézmény nem küldte meg a forintban meghatározott követelésre való átváltásról és a tartozás annak megfelelően forintban fennálló összegéről szóló tájékoztatást, vagy c) a fogyasztói jelzálogkölcsön-szerződés módosuló rendelkezéseink kézhezvételét követő 30 napon belül Ön az átváltás mellőzését kezdeményezte, de kérelmét nem teljesítette a pénzügyi intézmény. Ebben az esetben a 153-D lapot kell kitöltenie.	<input type="checkbox"/> igen

Tájékoztatjuk, hogy amennyiben magát az elszámolást vitatja, akkor a **151. KÉRELEM HELYES ELSZÁMOLÁS MEGÁLLAPÍTÁSA IRÁNT** megnevezésű űrlapot kell kitöltenie.

153-B	A 2A. pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:							
		<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> </tr> </table>							

6. A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ HATÁRIDŐN TÚL BENYÚJTOTT KÉRELEMMEL kapcsolatos adatok:

Kérjük, hogy ezt a pontot csak akkor töltsse ki, ha a kérelmét azért nyújtja be elkésetten a Pénzügyi Békéltető Testülethez, mert a kérelem benyújtásában igazoltan akadályozva volt.

A kérelem akkor minősül elkésettnek, ha

- a) a pénzügyi intézmény álláspontjának kézbesítésétől, vagy
- b) a panaszkezelésre biztosított 60 napos ügyintézési idő leteltétől

számított **30 napon túl** kérelmezi a Testület eljárását.

Amennyiben a kérelmet azért nem tudta határidőben benyújtani, mert igazoltan akadályozva volt, akkor **az akadály megszűnésének időpontjától számított 30 napon belül** teheti ezt meg. Abban az esetben, ha az elutasítás kézbesítése óta több mint 6 hónap telt el, még az akadályozás igazolása esetén sem indíthat eljárást a Testület.

A 6.2 pontban meg kell jelölnie az akadályoztatás okát, és igazolnia is szükséges, hogy miért nem tudta a kérelmet az előírt határidőn belül benyújtani. Kérjük, hogy amennyiben kitölti ezt a pontot, akkor a **9.1.12 pontban**, a csatolt mellékletek között szíveskedjék feltüntetni az akadályoztatást igazoló iratot. (pl.: orvosi igazolás)

6.1	Az akadály megszűnésének időpontja:	201..... év hó napja
6.2	Az akadályoztatás oka: (Kérjük, szíveskedjen leírni.)	

153-C	A 2A. pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:
	_____	□□□□ □□ □□

7. AZ ELSZÁMOLÁSI KÖTELEZETTSÉG FENNÁLLÁSÁNAK OKA:		
A 153-C lapot akkor kell kitöltenie, ha azért nyújtott be panaszt a pénzügyi intézményhez, mert nem kapott elszámolást. (Az 5.4 pontban az „igen” választ jelölte meg.)		
7.1 A kérelem jogalapja az elszámolási kötelezettség vonatkozásában:		
Azért kérem az elszámolást, mert		(Kérjük jelölje X-el)
7.1.1.	meg nem szűnt fogyasztói kölcsönszerződéssel rendelkezem (2014. évi. XL.tv. 6.§.(1) bek.)	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
7.1.2	meg nem szűnt pénzügyi lízingszerződéssel rendelkezem	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
7.1.3	2009. július 26. napját követően szűnt meg a fogyasztói kölcsönszerződése (2014. évi. XL.tv. 6.§.(1) bek.)	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
7.1.4	2009. július 26. napján vagy azt megelőzően szűnt meg a szerződése és	
7.1.4.1	- a pénzügyi intézménynek tudomása van arról, hogy a követelés nem évült el. (2014. évi. XL.tv. 6.§.(2) bek.)	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
7.1.4.2	- igazolom, hogy a pénzügyi intézmény által engedélyezett követelést velem szemben egy elszámolásra nem köteles pénzügyi intézmény (=követeléskezelő) érvényesíti, és korábban kérelmeztem az elszámolást. (2014. évi. XL.tv. 6.§.(3) bek.)	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
7.1.4.3	- állítom és a pénzügyi intézmény nem vitatja, hogy a követelés nem évült el, vagy az el nem évülés tényét bíróság jogerős ítélete megállapította, és korábban kérelmeztem az elszámolást. (2014. évi. XL.tv. 6.§.(4) bek.)	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
7.1.5	kedvezményesen végtörlesztett fogyasztói kölcsönszerződéssel rendelkezem és 2015. március 1. napja és március 31. napja között kértem az elszámolást a pénzügyi intézménytől, (2014. évi. XL.tv. 10.§.(3) bek.)	
7.1.5.1	- a 10 000 forintos díjat is megfizettem, de kérésemet a pénzügyi intézmény nem teljesítette.	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
7.1.5.2	- és igazoltam, hogy forint alapú, kiváltó, végtörlesztés célú fogyasztói kölcsön szerződést kötöttem, de kérésemet a pénzügyi intézmény nem teljesítette.	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
Az elszámolási kötelezettség fennállásának okai:		
7.2	Kérjük mutassa be , hogy a pénzügyi intézménynek Önnel szemben mely jogszabály alapján és miért áll fenn az elszámolási kötelezettsége. Az állítását alátámasztó iratokat mellékelnie kell a kérelemhez, melyeket szíveskedjen a 9.2. pontban tételesen feltüntetni.	
Kérjük jelölje X-el, ha a 7.2 pontot a 153-C/1 pótlapon folytatja: <input type="checkbox"/> igen		

153-C/1	PÓTLAP A 7.2 PONTHOZ A 2A. pont szerinti Kérelmező neve: _____	Születési időpontja: <table border="1"><tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr></table>								

Az elszámolási kötelezettség fennállásának okai (a 7.2 pont folytatása):

153-D	A 2A. pont szerinti kérelmező neve: _____	Születési időpontja: □□□□ □□ □□

8. A SZERZŐDÉSMÓDOSULÁSSAL (FORINTOSÍTÁS), VAGY AZ ÁTVÁLTÁS MELLŐZÉSÉVEL KAPCSOLATOS KÖTELEZETTSÉGEK FENNÁLLÁSÁNAK INDOKOLÁSA:

Kérjük, hogy ezt a lapot abban az esetben töltsse ki, ha azt kifogásolja, hogy az elszámolás (amelyet nem vitat) közlésével együtt

- a) *a pénzügyi intézmény nem küldte meg a szerződésmódulásról szóló, valamint az azzal összefüggő dokumentumokat (pl.: törlesztési táblázatot), vagy*
- b) *a pénzügyi intézmény nem küldte meg a forintban meghatározott követelésre való átváltásról és a tartozás annak megfelelően forintban fennálló összegéről szóló tájékoztatást, vagy*
- c) *a fogyasztói jelzálogkölcsön-szerződés módosuló rendelkezéseink kézhezvételét követő 30 napon belül Ön az átváltás mellőzését kezdeményezte, de kérelmét nem teljesítette a pénzügyi intézmény.*

(Az 5.5 pontban az „igen” választ jelölte meg.)

8.1 A kérelem oka a szerződésmódosulással (forintosítás) vagy az átváltás mellőzésével kapcsolatos kötelezettségek vonatkozásában:

Azért nyújtom be a kérelmet, mert		(Kérjük jelölje X-el)
8.1.1	a pénzügyi intézménynek meg kellett volna küldenie a 2014. évi LXXVII.tv. 5. §(1)-(2) bekezdése szerint a fogyasztói kölcsön-szerződés módosuló rendelkezéseinek szövegét és annak mellékleteit (tájékoztatót és törlesztési táblázatot)	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
8.1.2	nem kaptam meg a pénzügyi intézménytől a tartozásom forintban meghatározott követelésre váltásáról szóló, a 2014. évi LXXVII.tv. 15.§. (2) bekezdése szerinti tájékoztatást	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
8.1.3	a forintra átváltás mellőzését kértem, de a pénzügyi intézmény a 2014. évi LXXVII.tv. 12. §. (5) bek. szerinti kötelezettségének nem tett eleget	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem

8.2 A szerződésmódosulással (forintosítás) vagy az átváltás mellőzésével kapcsolatos kötelezettség fennállásának indokolása:

*Kérjük **mutassa be**, hogy a pénzügyi intézménynek Önnel szemben miért áll fenn ez a kötelezettsége. Az állítását alátámasztó iratokat mellékelnie kell a kérelemhez, melyeket szíveskedjen a **9.3 pontban** tételesen feltüntetni.*

Kérjük jelölje X-el, ha a 8.2 pontot a 153-D/1 pótlapon folytatja: igen

153-D/1	PÓTLAP A 8.2 PONTHOZ A 2A. pont szerinti kérelmező neve: _____	Születési időpontja: <table border="1"><tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr></table>								

A szerződésmódosulással, forintra átváltással vagy az átváltás mellőzésével kapcsolatos kötelezettség fennállásának indokolása (a 8.2 pont folytatása):

153-E	A 2A. pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:
	_____	□□□□ □□ □□

9. A KÉRELEM MELLÉKLETEI:

A meghatalmazást eredeti példányban, az állításait alátámasztó iratokat másolatban mellékelnie kell a kérelméhez.

A 9.1.1-9.1.11 és a 9.3.1-9.3.4 pontok esetén elegendő a nyomtatványon X-el megjelölni, hogy mellékelte az okiratot, míg a 9.1.12, a 9.2.1 és a 9.3.5 pontoknál kérjük, szíveskedjen felsorolni, milyen további okiratokat csatol.

9.1 A kérelem 1.-6 pontjaihoz kapcsolódó melléletek:

9.1.1	A pénzügyi intézményhez Ön által benyújtott panasz	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.1.2	A pénzügyi intézmény levele a panasz elutasításáról	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.1.3	Jelzálogjoggal fedezett kölcsönszerződés és módosításai	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.1.4	Egyéb biztosítékkal fedezett kölcsönszerződés és módosításai	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.1.5	Gépjármű finanszírozás célú kölcsönszerződés / lízingszerződés és módosításai	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.1.6	Kölcsönszerződés megszűnésével kapcsolatos dokumentumok	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.1.7	Végtörlesztés célú kiváltó kölcsönszerződés és/vagy a végtörlesztés okirattal történő igazolása	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.1.8	Engedményezésről szóló iratok	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.1.9	Követelés fennállásának bizonyítására vonatkozó iratok	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.1.10	Annak igazolása, hogy az el nem évült követelést a pénzügyi intézmény vitatja	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.1.11	Kitöltött és aláírt meghatalmazás nyomtatvány, amennyiben Ön kitöltötte a kérelem 3. pontját	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.1.12	Az akadályoztatását alátámasztó irat(ok), amennyiben kitöltötte a kérelem 6. pontját: (Kérjük, sorolja fel a mellékelt iratokat.)	

9.2 A kérelem 7. pontjához kapcsolódó melléletek:

9.2.1	<i>Kérjük, sorolja fel a mellékelt iratokat.</i>	
-------	--------------------------------------------------	--

9.3. A kérelem 8. pontjához kapcsolódó melléletek:

9.3.1	A kézhez vett elszámolás másolata	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.3.2	A 2015. február 1. napján fennálló tartozás igazolása a 8.1.2. ponthoz kapcsolódóan	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.3.3	Forintra történő átváltás mellőzése iránti kérelem és annak mellékletei a 8.1.3 ponthoz kapcsolódóan	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.3.4	A pénzügyi intézmény forintra történő átváltás mellőzéséről szóló döntése a 8.1.3 ponthoz kapcsolódóan	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.3.5	Egyéb iratok: <i>(Kérjük, sorolja fel az egyéb iratokat.)</i>	

151-F	A 2A. pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:
	_____	□□□□ □□ □□

10. Nyilatkozat folyamatban lévő eljárásról:

Alulírott kérelmező nyilatkozom, **tudomásom van arról**, hogy a jelen kérelmemtől függetlenül az 1. pontban megjelölt szerződésben szereplő **másik hitelfelvevő vagy lízingbevevő**, ugyanezen szerződés vonatkozásában **már panasszal élt** a pénzügyi intézménynél, vagy a Pénzügyi Békéltető Testületnél eljárást kezdeményezett. igen / nem

11. Alulírott Kérelmező Pénzügyi Békéltető Testület döntésére az alábbi határozott kérelmet terjesztem elő:

Kérjük, jelölje X-el, hogy mi a határozott kérelme. Többet is megjelölhet.

11.1	A pénzügyi intézmény nem teljesítette az elszámolási kötelezettségét . Ezért a Pénzügyi Békéltető Testülettől kérem annak megállapítását, hogy a pénzügyi intézménynek velem szemben az elszámolási kötelezettsége a 2014. évi XXXVIII. törvény, illetve a 2014. évi XL. törvény szerint fennáll, és kötelezze az elszámolásra.	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
11.2	A pénzügyi intézmény az elszámolás közlésével együtt nem küldte meg részemre a 2014. LXXVII. törvény 5.§. (1) és (2) bekezdése szerinti dokumentumokat (fogyasztói kölcsönszerződés módosuló rendelkezéseinek szövegét és az ahhoz kapcsolódó mellékleteket). Ezért a Pénzügyi Békéltető Testülettől kérem annak megállapítását, hogy ez a kötelezettsége fennáll a pénzügyi intézménynek, és kötelezze a teljesítésére.	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
11.3	A pénzügyi intézmény az elszámolás közlésével együtt nem küldte meg a 2014. évi LXXVII. tv. 15. §. (1). bekezdésében meghatározott átváltásról és a tartozás annak megfelelően forintban fennálló összegéről szóló tájékoztatást . Ezért a Pénzügyi Békéltető Testülettől kérem annak megállapítását, hogy ez a kötelezettsége fennáll a pénzügyi intézménynek, és kötelezze a teljesítésére.	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
11.4	A fogyasztói jelzálogkölcsön-szerződése módosuló rendelkezéseinek kézhezvételét követő 30 napon belül a pénzügyi intézménynél írásban kezdeményeztem a 2014. évi LXXVII. tv. 10. §-ban meghatározott forintra átváltás és a 11.§-ban meghatározott kamatszabályok mellőzését , de a pénzügyi intézmény elutasította a kérésemet. Ezért a Pénzügyi Békéltető Testülettől kérem annak megállapítását, hogy a pénzügyi intézmények meg kellett volna küldeni a 2014. évi LXXVII. tv. 12. §. (5). bekezdésében meghatározott dokumentumokat, és kötelezze a teljesítésére.	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem

A kitöltött lapok és mellékletek száma

Kérjük, hogy a megfelelő kódkockába írj be, hogy a főlapon kívül melyik lapokat töltötte ki, és hány darab mellékletet csatolt.

153-01	153-A	153-B	153-C	153-C/1	153-D	153-D/1	153-E	153-F	Mellékletek száma

Kelt, 2015. év hó napján

.....
az 2A. pontban feltüntetett **Kérelmező aláírása***

.....
a 2B. pontban feltüntetett **Kérelmező aláírása***

**Aláírással arról is nyilatkozom, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület a megadott személyes adataimat a jelen kérelmem alapján indult eljárásban a szükséges ideig kezelheti, azokat harmadik személynek törvényi kötelezettség esetén átadhatja.*

Tájékoztatjuk, hogy a kérelmező a róla kezelt személyes adatokról kérésére bármikor tájékoztatást kaphat, jogsérelme esetén bíróság vagy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság eljárását kezdeményezheti.

A további kérelmezők aláírását a 153-01 PÓTLAP tartalmazza.

MEGHATALMAZÁS

Alulírott:

Kérelmező (meghatalmazó) neve:					
Lakcíme:					
Születésének időpontja és helye	<table border="1"> <tr> <td>□□□□</td> <td>□□</td> <td>□□</td> <td>Születési helye:</td> </tr> </table>	□□□□	□□	□□	Születési helye:
□□□□	□□	□□	Születési helye:		

ezúton meghatalmazom:

Meghatalmazott neve:					
Lakcíme:					
Születésének időpontja és helye	<table border="1"> <tr> <td>□□□□</td> <td>□□</td> <td>□□</td> <td>Születési helye:</td> </tr> </table>	□□□□	□□	□□	Születési helye:
□□□□	□□	□□	Születési helye:		

hogy helyettem és nevemben, teljes jogkörben eljárva a Pénzügyi Békéltető Testület előtt képviseljen a köztem és a

Pénzügyi intézmény neve:	
címe:	

között kialakult pénzügyi fogyasztói jogvita rendezése érdekében indult eljárásban.

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

Kelt,, 2015. év hó napján

..... Meghatalmazó aláírása Meghatalmazott aláírása
--------------------------------	----------------------------------

Előttük, mint tanúk előtt:

Név:	Név:
Lakcím:	Lakcím:
Anyja neve:	Anyja neve:
Aláírás:	Aláírás:

5. SZÁMÚ MELLÉKLET



financial dispute resolution network

FIN-NET form for cross-border financial services complaints

When to use this form: Use this form if you:

- live in one country in Europe*
- have a complaint against a financial services provider in another country in Europe*
- have complained to the provider but are still dissatisfied and
- want to find out which out-of-court dispute resolution scheme 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 scheme in either:

- your own country or
- the country of the financial services provider

There is a list of dispute resolution schemes in each country, and what they cover, at http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/members_en.htm. It will help if you attach a copy of essential documents, in particular, of any written response the provider made to your complaint.

What happens next: The dispute resolution scheme will tell you whether it, or some other scheme, might be able to resolve your complaint. The scheme that actually looks at your complaint may well ask you to complete a longer complaint form and will provide you with more information.

Information about you	
The country you live in	
Your surname	
Your other names	
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 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	
Date you complained to the provider	
Date of provider's last response	

* A Member State of the European Union, Iceland, Liechtenstein and Norway



financial dispute resolution network

FIN-NET formanyomtatvány határon átnyúló pénzügyi jogvita rendezésére

Akkor töltsse ki a nyomtatványt, ha

- az Európai Unióban, Izlandon, Liechtensteinben vagy Norvégiában lakik
- olyan pénzügyi szolgáltatóval szemben van panasza, mely a fenti államok valamelyikében működik
- kezdeményezte a panasz rendezését a pénzügyi szolgáltatóval, de az nem vezetett eredményre
- meg szeretné tudni, melyik bíróságon kívüli vitarendezési fórum illetékes az ügyében

Kérjük, töltsse ki az alábbi nyomtatványt és e-mailen vagy postai úton küldje azt el annak az vitarendezési fórumnak, amely

- az Ön országában működik
- a pénzügyi szolgáltató országában működik

Az alábbi linken megtalálja a hatáskörrel rendelkező vitarendezési fórumok listáját.

http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/members_en.htm. Kérjük, kérelméhez csatolja azon dokumentumok másolatát, amelyekre hivatkozni kíván az eljárás során, különösen a pénzügyi szolgáltató válaszát a panaszára.

A következő lépésben a vitarendezési fórum tájékoztatni fogja, hogy ő maga, vagy másik fórum tud eljárni az ügyében. Az eljáró fórum további információkat kérhet Öntől a panaszára vonatkozóan.

Személyes adatok	
Az ország, ahol Ön lakik	
Vezetéknév	
Utónév	
Nemzetiség	
Lakcím	
Telefonszám (napközbeni elérhetőség)	
E-mail cím	
A pénzügyi szolgáltató adatai	
Teljes neve	
Típus (bank, biztosító, stb.)	
A pénzügyi szolgáltató irodájának címe, mellyel kapcsolatban áll	
A pénzügyi szolgáltató elérhetősége (telefon, e-mail cím)	
Az ország, ahol a pénzügyi szolgáltató irodája működik	
A panasz adatai	
Rövid összefoglalás a panaszról	
A panasz alapjául szolgáló tények keletkezésének időpontja	
Szerződés száma, adatai	
Panaszbejelentés időpontja a pénzügyi szolgáltató felé	
A pénzügyi szolgáltató utolsó válaszána időpontja	

6. SZÁMÚ MELLÉKLET

Általános alávetési nyilatkozatot tett pénzügyi szolgáltatók

1. „BÁCSKA” Takarékszövetkezet
2. 3B Tanácsadó és Biztosítási Alkusz Kft. (f.a.)
3. Allianz Hungaria Zrt.
4. Astra S. A. Biztosító Magyarországi Fióktelepe
5. Bak és Vidéke Takarékszövetkezet
6. Bátaszék és Vidéke Takarékszövetkezet
7. Biztosítás.hu Biztosítási Alkusz Kft.
8. BOROTAI Takarékszövetkezet
9. BORSOD TAKARÉK Takarékszövetkezet
10. BRB Buda Regionális Bank Zrt. „f.a.”- Kisdunamenti Takarékszövetkezet jogutódja
11. Concorde Értékpapír Zártkörűen Működő Részvénytársaság
12. Dél-Dunántúli Takarékbank „f.a.”
13. Dimenzió Biztosító és Önszegélyező Egyesület
14. DRB Dél-Dunántúli Regionális Bank ZRT. „f.a.”
15. Eger és Környéke Takarékszövetkezet
16. Endrőd és Vidéke Takarékszövetkezet
17. ERGO Életbiztosító Zrt.
18. ERGO Versicherung Aktiengesellschaft Magyarországi Fióktelepe
19. Erste Alapkezelő Zrt.
20. Erste Bank Hungary Zrt.
21. Erste Befektetési Zrt.
22. Erste Lakáslízing Zrt.
23. Erste Lakástakarék Zrt.
24. ERSTE Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.
25. Fegyvernek és Vidéke Körzeti Takarékszövetkezet
26. FHB Ingatlanlízing Zrt.
27. FHB Jelzálogbank Nyrt.
28. FHB Kereskedelmi Bank Zrt.
29. FÓKUSZ Takarékszövetkezet - Dunapataj és Vidéke Takarékszövetkezet jogutódként
30. FÓKUSZ Takarékszövetkezet
31. Forrás Takarékszövetkezet
32. Gádosos és Vidéke Takarékszövetkezet
33. Gyulai Takarékszövetkezet
34. Hartai Takarékszövetkezet
35. Hévíz és Vidéke Takarékszövetkezet
36. Hungária Takarékbank Takarékszövetkezet (Völgység -Hegyhát Takarékszövetkezet)
37. ING Biztosító Zrt.
38. ING Önkéntes és Magánnyugdíjpénztár - jogutódja Aranykor Országos Önkéntes és Magánnyugdíjpénztár
39. Insight Holding Vagyonkezelő Zrt.
40. Jászárszállás és Vidéke Körzeti Takarékszövetkezet
41. Kaposmenti Takarékszövetkezet
42. KDB Bank Magyarország Zrt.
43. Kevermes és Vidéke Takarékszövetkezet
44. Kinizsi Bank Zrt.

45. Kiskun Takarékszövetkezet
46. Kis-Rába menti Takarékszövetkezet
47. Kunszentmárton és Vidéke Takarékszövetkezet
48. Lébény-Kunsziget Takarékszövetkezet
49. MagNet Magyar Községi Bank Zrt.
50. Magyar Posta Befektetési Zrt
51. Magyar Posta Biztosító Zrt.
52. Magyar Posta Életbiztosító Zrt.
53. Magyar Posta Zrt.
54. MKB Bank Zrt.
55. Mohácsi Takaréék Bank Zrt.
56. Pannon Takaréék Bank Zrt.
57. PILLÉR Takarékszövetkezet
58. PILLÉR Takarékszövetkezet - Apátfalvi Takarékszövetkezet jogutódaként
59. Polgári Takarékszövetkezet
60. Provident Pénzügyi Zrt.
61. QBE Insurance (Europe) Limited Magyarországi Fióktelepe
62. Sajóvölgye Takarékszövetkezet
63. Solt és Vidéke Takarékszövetkezet
64. Szabolcs Takarékszövetkezet
65. Szatymaz és Vidéke Takarékszövetkezet
66. Széchenyi Kereskedelmi Bank Zrt. „v.a.”
67. Szentgál és Vidéke Takarékszövetkezet
68. Unicredit Bank Hungary Zrt.
69. Unicredit Jelzálogbank Zrt.
70. UNION Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.
71. Veresegyház és Vidéke Takarékszövetkezet
72. Zalavölgye Takarékszövetkezet
73. Zemplén Takarékszövetkezet
74. Zirci Takarékszövetkezet

7. SZÁMÚ MELLÉKLET

A Pénzügyi Békéltető Testület által alkalmazott jogszabályok

1) Pénzpiac, biztosítási, tőkepiaci, pénztárpiaci szektorra vonatkozó jogszabályok

Törvények:

- 2014. évi CIV. törvény egyes pénzügyi tárgyú törvényeknek a betétbiztosítást, valamint a pénzügyi közvetítőrendszert érintő módosításáról – a törvény a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvény egyes, a Pénzügyi Békéltető Testületre vonatkozó részeit is módosította (módosuló szakaszok: 98. §; 112. §; 123.§; 183/E §)
- 2013. évi CXXXIX. törvény a Magyar Nemzeti Bankról
- 2013. évi CLXXVII. törvény a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény hatálybalépésével összefüggő átmeneti és felhatalmazó rendelkezésekről
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről
- 2012. évi CLIX. törvény a postai szolgáltatásokról
- 2011. évi CXXII. törvény a központi hitelinformációs rendszerről
- 2009. évi L. törvény a fizetési meghagyásos eljárásról
- 2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról
- 2006. évi V. törvény a cégnyilvánosságról, a bírósági cégeljárásról és a végelszámolásról
- 2005. évi XXV. törvény a távértékesítés keretében kötött pénzügyi szolgáltatási szerződésekről
- 1997. évi CXXXII. törvény külföldi székhelyű vállalkozások magyarországi fióktelepeiről és kereskedelmi képviseleteiről

Kormányrendeletek:

- 335/2012. (XII.4.) Korm. rendelet a postai szolgáltatások nyújtásának és a hivatalos iratokkal kapcsolatos postai szolgáltatás részletes szabályairól, valamint a postai szolgáltatók általános szerződési feltételeiről és a szolgáltatásból kizárt vagy feltételesen szállítható küldeményekről

MNB elnöki rendeletek:

- 28/2014.(VII.23.) MNB rendelet a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról

2) Pénzpiaci szektor

Törvények:

- 2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról
- 2013. CCXXXV. törvény az egyes fizetési szolgáltatókról
- 2013. évi CXXXV. törvény a szövetkezeti hitelintézetek integrációjáról és egyes gazdasági tárgyú jogszabályok módosításáról
- 2012. évi CXVI. törvény a pénzügyi tranzakciós illetékről
- 2011. évi CLXX. törvény a hitelszerződésből eredő kötelezettségeiknek eleget tenni nem tudó természetes személyek lakhatásának biztosításáról
- 2011. évi LXXV. törvény a devizakölcsönök törlesztési árfolyamának rögzítéséről és a lakóingatlanok kényeszerértékesítésének rendjéről
- 2009. évi CLXII. törvény a fogyasztónak nyújtott hitelről
- 2009. évi LXXXV. törvény a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról
- 2009. évi IV. törvény a lakáscélú kölcsönökre vonatkozó állami készfizető kezességéről
- 2008. évi CIV. törvény a pénzügyi közvetítőrendszer stabilitásának erősítéséről
- 2006. évi X. törvény a szövetkezetekről
- 2005. évi CLXXIV. törvény a fiatalok életkezdési támogatásáról

- 2005. évi CLVI. törvény a nyugdíj-előtakarékossági számlákról
- 2001. évi XX. törvény a Magyar Fejlesztési Bank Részvénytársaságról
- 1997. évi XXX. törvény a jelzálog hitelintézetéről és a jelzáloglevélről
- 1996. évi CXIII. törvény a lakástakarékpénztárakról
- 1994. évi XLII. törvény a Magyar Export-Import Bank Részvénytársaságról és a Magyar Exporthitel Biztosító Részvénytársaságról

Kormányrendeletek:

- 536/2013. (XII.30.) Korm. rendelet az egyes kiegészítő pénzügyi szolgáltatások végzése feltételeinek részlet-szabályairól
- 57/2012. (III. 30.) Korm. rendelet a devizakölcsönök törlesztési árfolyamának rögzítését érintő megtérítés-ről és a közszférában dolgozók támogatásáról
- 341/2011. (XII. 29.) Korm. rendelet az otthoneremtési kamattámogatásról
- 134/2009. (VI.23.) Korm. rendelet a fiatalok, valamint a többgyermekes családok lakáscélú kölcsöneinek állami támogatásáról
- 256/2011. (XII. 6.) Korm. rendelet a lakásépítési támogatásról
- 163/2011. (VIII.22.) Korm. rendelet a gyűjtőszámlahitelre vonatkozó hitelkeretszerződés esetén az arányta-lanul magas havi törlesztési teher mértékéről
- 275/2010. (XII. 15.) Korm. rendelet a szerződésekben előírt kamat egyoldalú módosításának feltételeiről
- 83/2010. (III. 25.) Korm. rendelet a teljes hiteldíj mutató meghatározásáról, számításáról és közzétételéről
- 82/2010. (III. 25.) Korm. rendelet a betéti kamat és az értékpapírok hozama számításáról és közzétételéről
- 361/2009. (XII. 30.) Korm. rendelet a körültekintő lakossági hitelezés feltételeiről és a hitelképesség vizsgálá-táról
- 154/2009. (VII. 23.) Korm. rendelet a lakáscélú kölcsönökre vonatkozó állami készfizető kezesség igénybevételének és beváltásának részletes szabályairól
- 153/2009. (VII. 23.) Korm. rendelet a pénzügyi szektorban érvényesülő fogyasztóvédelem hatékonyságának növeléséhez szükséges egyes kérdésekről
- 12/2001. (I.31.) Korm. rendelet a lakáscélú állami támogatásokról
- 47/1997. (III. 12.) Korm. rendelet a lakás-takarékpénztár általános szerződési feltételeiről
- 215/1996. (XII. 23.) Korm. rendelet a lakás-előtakarékosság állami támogatásáról
- 4/2015. (I. 29.) Korm. rendelet A fogyasztóknak állami kamattámogatással nyújtott lakáscélú hitelek eltérő feltételeinek meghatározásával összefüggésben az egyes kormányrendeletek módosításáról

MNB elnöki rendeletek:

- 18/2009. (VIII.6.) MNB rendelet a pénzforgalom lebonyolításáról

Miniszteri rendeletek:

- 5/2007. (III.28.) PM rendelet a származtatott (derivatív) ügyletek fedezetbe vonásáról és nyilvántartásáról

Elszámolással és forintosítással kapcsolatos jogszabályok

Törvények:

- 2014. évi LXXVII. törvény az egyes fogyasztói kölcsönszerződések devizanemének módosulásával és a ka-matszabályokkal kapcsolatos kérdések rendezéséről
- 2014. évi XL. törvény a Kúriának a pénzügyi intézmények fogyasztói kölcsönszerződéseire vonatkozó jogegy-ségi határozatával kapcsolatos egyes kérdések rendezéséről szóló 2014. évi XXXVIII. törvényben rögzített elszámolás szabályairól és egyes egyéb rendelkezésekről
- 2014. évi XXXVIII. törvény a Kúriának a pénzügyi intézmények fogyasztói kölcsönszerződéseire vonatkozó jogegységi határozatával kapcsolatos egyes kérdések rendezéséről

MNB elnöki rendeletek:

- 42/2014. (XI. 7.) MNB rendelet a pénzügyi intézmények fogyasztói kölcsönszerződéseinek érvénytelen szerződéses kikötéseire tekintettel szükséges elszámolás módszertanának általános szabályairól
- 54/2014. (XII. 10.) MNB rendelet a pénzügyi intézmények fogyasztói kölcsönszerződéseinek érvénytelen szerződéses kikötéseire tekintettel szükséges elszámolás módszertanának különös szabályairól
- 55/2014. (XII. 10.) MNB rendelet a pénzügyi intézmények fogyasztói kölcsönszerződéseinek érvénytelen szerződéses kikötéseire tekintettel szükséges elszámolás során alkalmazott becslési eljárásról és az elszámolás pénzügyi teljesítésének időpontjáról
- 58/2014. (XII. 17.) MNB rendelet a fogyasztói kölcsönszerződések érvénytelen szerződéses kikötéseire tekintettel szükséges elszámoláshoz, valamint a fogyasztói kölcsönszerződések módosulásához kapcsolódó fogyasztóvédelmi rendelkezésekről

Miniszteri rendeletek:

- 53/2014. (XII. 31.) NGM rendelet az árfolyamgáttal és a forintra átváltással egyaránt érintett fogyasztói kölcsönszerződés futamidejének módosításáról
- 56/2014. (XII. 31.) NGM rendelet a fogyasztónak nyújtott hitellel kapcsolatos egyes tájékoztatási szabályokról

3) Biztosítási szektor*Törvények:*

- 2012. évi CII. törvény a biztosítási adóról
- 2009. évi LXII. törvény a kötelező gépjármű-felelősségbiztosításról
- 2007. évi CLIX. törvény a viszontbiztosítókról
- 2003. évi LX. törvény a biztosítókról és a biztosítási tevékenységről

Kormányrendeletek:

- 326/2011. (XII. 28.) Korm. rendelet a közúti közlekedési igazgatási feladatokról, a közúti közlekedési okmányok kiadásáról és visszavonásáról 100.§

Miniszteri rendeletek:

- 21/2011. (VI. 10.) NGM rendelet a bonus-malus rendszer, az abba való besorolás, illetve a kártörténeti igazolás kiadásának szabályairól
- 34/2009. (XII. 22.) PM rendelet a magyarországi telephelyű gépjárművek, továbbá más tagállami telephelyű és magyarországi rendeltetési hellyel rendelkező gépjárművek kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási fedezetének fennállását tanúsító igazolóeszközökre vonatkozó szabályokról
- 20/2009. (X.9.) PM rendelet a kötelező gépjármű-felelősségbiztosításnál alkalmazott gépjármű-kategóriákról
- 33/2002. (XI. 16.) PM rendelet a befektetési egységekhez kötött életbiztosítások esetén az ügyfeleknek történő tájékoztatás formájáról és tartalmáról
- 44/1996. (XII. 29.) PM rendelet a biztosítóban az élet- és nem-életbiztosítási ágak elkülönítéséről

4) Tőkepiaci szektor*Törvények:*

- 2014. évi XVI. törvény a kollektív befektetési formákról és kezelőikről, valamint egyes pénzügyi tárgyú törvények módosításáról
- 2007. évi CXXXVIII. törvény a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatásokról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól
- 2003. évi XXIII. törvény a fizetési, illetve értékpapír-elszámolási rendszerekben történő teljesítés véglegességéről
- 2001. évi CXX. törvény a tőkepiacról

Kormányrendeletek:

- 78/2014. (III.14.) Korm. rendelet a kollektív befektetési formák befektetési és hitelfelvételi szabályairól
- 82/2010. (III. 25.) Korm. rendelet a betéti kamat és az értékpapírok hozama számításáról és közzétételéről
- 22/2008. (II. 7.) Korm. rendelet a befektetési szolgáltatási tevékenységet, befektetési szolgáltatási tevékenységet kiegészítő szolgáltatást, valamint árutőzsdei szolgáltatást folytató gazdálkodó szervezet üzletszabályzatának kötelező tartalmi elemeiről
- 284/2001. (XII. 26.) Korm. rendelet a dematerializált értékpapír előállításának és továbbításának módjáról és biztonsági szabályairól, valamint az értékpapírszámla, központi értékpapírszámla és az ügyfélszámla megnyitásának és vezetésének szabályairól

Miniszteri rendeletek:

- 24/2008. (VIII. 15.) PM rendelet a nyilvánosan forgalomba hozott értékpapírokkal kapcsolatos tájékoztatási kötelezettség részletes szabályairól
- 28/2005. (VIII. 26.) PM rendelet a piacbefolyásolásra utaló magatartások vizsgálatakor figyelembe veendő körülményekről, az elfogadott piaci gyakorlat megállapításának folyamatáról, valamint a bennfentes információ nyilvánosságra hozatalának jogos érdekből történő késleltetésével kapcsolatos szabályokról
- 6/2002. (II. 20.) PM rendelet a befektetési szolgáltató, az elszámolóházi tevékenységet végző szervezet és a tőzsde tájékoztatási kötelezettségéről

5) Pénztárpiaci szektor*Törvények:*

- 2007. évi CXVII. törvény a foglalkoztatói nyugdíjról és intézményeiről
- 1997. évi LXXXII. törvény a magánnyugdíjról és a magánnyugdíjpénztárakról
- 1993. évi XCVI. törvény az Önkéntes Kölcsönös Biztosító Pénztárakról

Kormányrendeletek:

- 297/2010. (XII. 23.) Korm. rendelet a társadalombiztosítási nyugdíjrendszerbe történő átlépéshez kapcsolódó eljárási szabályokról
- 109/1997. (VI. 25.) Korm. rendelet az önkéntes kölcsönös egészségpénztárak egészségügyi intézményeinek működési és üzemeltetési szabályairól

8. SZÁMÚ MELLÉKLET

A Pénzügyi Békeltető Testület eljárásaiban közreműködő kormányablakok elérhetőségei

Kormányablakok elérhetősége		
Megye	Cím	
Borsod-Abaúj-Zemplén	3530 Miskolc	Csizmadia köz 1.
Szabolcs-Szatmár-Bereg	4400 Nyíregyháza	Hősök tere 3.
Hajdú-Bihar	4024 Debrecen	Piac u. 42-48.
Bács-Kiskun	6000 Kecskemét	Izsáki út 8.
Győr-Moson Sopron	9027 Győr	Nagysándor J. u. 31.
Fejér	8000 Székesfehérvár	Piac tér 10.
Csongrád	6724 Szeged	Rókusi krt. 42-64.
Baranya	7633 Pécs	Szántó Kovács J. u. 1.
Jász-Nagykun-Szolnok	5000 Szolnok	Kossuth tér 5/A.
Békés	5600 Békéscsaba	Szabadság tér 11-17.
Veszprém	8200 Veszprém	Óvári Ferenc út 7.
Somogy	7400 Kaposvár	Csokonai u. 3.
Komárom- Esztergom	2800 Tatabánya	Bárdos László u. 2.
Heves	3300 Eger	Klapka Gy. u. 11.
Zala	8900 Zalaegerszeg	Kossuth utca 9-11.
Vas	9700 Szombathely	Hollán Ernő u. 1.
Tolna	7100 Szekszárd	Augusz Imre u. 7.
Nógrád	3100 Salgótarján	Zemlinszky R. út 9.
Pest Megye	2600 Vác	Csányi László körút 16.
Budapest	1062 Budapest	Andrássy út 55.

9. SZÁMÚ MELLÉKLET

Pénzügyi Tanácsadói Irodahálózat irodái

Debreceni Iroda

Cím: 4025 Debrecen, Piac u. 77. 2. em. 15.
Debrecen, Piac u. 77. 2. em.15.
 Tel./Fax: 52/504-329
 E-mail: debrecen@penzugyifogyaszto.hu

Hétfő	09:00 - 17:00 óra
Kedd	13:00 - 17:00 óra
Szerda	09:00 - 13:00 óra
Csütörtök	09:00 - 17:00 óra
Péntek	09:00 - 13:00 óra

Nyíregyházi Iroda

Cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.
 Tel.: +36-30-282-1664
 E-mail: nyiregyhaza@penzugyifogyaszto.hu

Hétfő	08:00 - 12:00 óra
Kedd	12:00 - 16:00 óra
Szerda	08:00 - 12:00 óra
Csütörtök	12:00 - 16:00 óra
Péntek	09:00 - 13:00 óra

Egri Iroda

Cím: 3300 Eger, Kossuth Lajos u. 9. „E” épület 1. emelet
 Tel: 06-30/854-4395
 E-mail: eger@penzugyifogyaszto.hu

Hétfő	9:00 – 13:00 óra
Kedd	13:00 - 17:00 óra
Szerda	09:00 - 13:00 óra
Csütörtök	13:00 - 17:00 óra
Péntek	09:00 - 13:00 óra

Miskolci Iroda

3530 Miskolc Szemere Bertalan u. 2. I. em. 10.
 Tel.: 06/30-489-3609
 E-mail: miskolc@penzugyifogyaszto.hu

Hétfő	9:00 - 13:00 óra
Kedd	13:00 - 17:00 óra
Szerda	09:00 - 13:00 óra
Csütörtök	13:00 - 17:00 óra
Péntek	09:00 - 13:00 óra

Békéscsabai Iroda

Cím: 5600 Békéscsaba, Szabadság tér 11-17. (Járási Hivatal)

Tel.: 30-714-4800, 66/528-320/171 mellék

E-mail: bekescsaba@penzugyifogyaszto.hu

Hétfő	8:30 - 12:30 óra
Kedd	12:30 - 16:30 óra
Szerda	08:00 - 12:30 óra
Csütörtök	12:30 - 16:30 óra
Péntek	08:30 - 12:30 óra

Győri Iroda

Cím: 9021 Győr, Szent István u. 10/a, 323-as iroda (iparkamara épülete)

Tel.: 06 30/923-9242

E-mail: gyor@penzugyifogyaszto.hu

Hétfő	09:00 - 13:00 óra
Kedd	09:00 - 17:00 óra
Szerda	09:00 - 13:00 óra
Csütörtök	09:00 - 17:00 óra
Péntek	09:00 - 13:00 óra

Szegedi Iroda

Cím: 6722 Szeged, Rákóczi tér 1.

Tel./Fax: 06-62-680-539

E-mail: szeged@penzugyifogyaszto.hu

Hétfő	08:30 - 12:30 óra
Kedd	12:30 - 16:30 óra
Szerda	08:30 - 12:30 óra
Csütörtök	12:30 - 16:30 óra
Péntek	08:30 - 12:30 óra

Pécsi Iroda

Cím: 7621 Pécs, Apáca u. 15.

Tel.: 06-70/243-3356

E-mail: pecs@penzugyifogyaszto.hu

Hétfő	9:00 - 13:00 óra
Kedd	13:00 - 17:00 óra
Szerda	09:00 - 13:00 óra
Csütörtök	13:00 - 17:00 óra
Péntek	09:00 - 13:00 óra

Székesfehérvári Iroda

Cím: 8000 Székesfehérvár, Petőfi u. 5. 2.em.

Tel.: 06-30-699-0056

E-mail: szekesfehervar@penzugyifogyaszto.hu

Hétfő	09:00 - 17:00 óra
Kedd	13:00 - 17:00 óra
Szerda	09:00 - 17:00 óra
Csütörtök	13:00 - 17:00 óra
Péntek	09:00 - 13:00 óra

Zalaegerszegi Iroda

Cím: 8900 Zalaegerszeg, Kossuth Lajos u. 9-11.

Tel./Fax: 06-92-313-225

E-mail: zalaegerszeg@penzugyifogyaszto.hu

Hétfő	08:00 - 12:00 óra
Kedd	09:00 - 17:00 óra
Szerda	09:00 - 17:00 óra
Csütörtök	13:00 - 17:00 óra
Péntek	08:00 - 12:00 óra

Szombathelyi Iroda

Cím: 9700 Szombathely, Óperint utca 12.

Tel.: 06/70-549-1460

E-mail: szombathely@penzugyifogyaszto.hu

Hétfő	13:00 - 17:00 óra
Kedd	9:00 - 13:00 óra
Szerda	13:00 - 17:00 óra
Csütörtök	9:00 - 13:00 óra
Péntek	10:00 - 14:00 óra

10. SZÁMÚ MELLÉKLET

Békéltetési ügyekben érintett pénzügyi szolgáltatók (ügyszám szerint csökkenő sorrendben)

	Békéltetési ügyekben érintett pénzügyi szolgáltatók	Ügyszám
1	OTP Bank Nyrt.	473
2	Erste Bank Hungary Zrt.	386
3	Generali Biztosító Zrt.	255
4	Allianz Hungária Biztosító Zrt.	224
5	Groupama Biztosító Zrt.	222
6	Merkantil Bank Zrt.	175
7	K&H Bank Zrt.	168
8	Lombard Pénzügyi és Lízing Zrt.	155
9	Raiffeisen Bank Zrt.	154
10	OTP Faktoring Zrt.	143
11	AEGON Magyarország Általános Biztosító Zrt.	133
12	Budapest Bank Zrt.	130
13	CIB Bank Zrt.	124
14	UNIQA Biztosító Zrt.	109
15	K&H Biztosító Zrt.	101
16	Budapest Autófinanszírozási Zrt.	96
17	Magyar Cetelem Bank Zrt.	91
18	Magyar Posta Biztosító Zrt.	76
19	MKB Bank Zrt.	75
20	EOS Faktor Magyarország Zrt.	73
21	CIB Lízing Zrt.	72
22	UNION Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.	70
23	UniCredit Bank Hungary Zrt.	68
24	FHB Kereskedelmi Bank Zrt.	61
25	Citibank Europe plc. Magyarországi Fióktelepe	50
26	Astra S. A. Biztosító Magyarországi Fióktelepe	49
27	Provident Pénzügyi Zrt.	48
28	AXA Bank Europe SA Magyarországi Fióktelepe	47
29	Intrum Justitia Követeléskezelő Zrt.	47
30	KÖBE Kölcsönös Biztosító Egyesület	37
31	Wáberer Hungária Biztosító Zrt.	36
32	Fundamenta Lakáskassza Zrt.	35
33	MKB Általános Biztosító Zrt.	34
34	GENERTEL Biztosító Zrt.	33
35	Signal Biztosító Zrt.	33
36	MKB-Euroleasing Zrt.	28
37	Banif Plus Bank Zrt.	26
38	Cofidis Magyarországi Fióktelepe	24
39	OTP Jelzálogbank Zrt.	22
40	QBE Insurance (Europe) Limited Magyarországi Fióktelepe	19

	Békéltetési ügyekben érintett pénzügyi szolgáltatók	Ügyszám
41	Dunacorp Faktorház Zrt.	18
42	Erste Befektetési Zrt.	16
43	Sberbank Magyarország Zrt.	16
44	CARDIF Biztosító Zrt.	15
45	CIG Pannónia Életbiztosító Nyrt.	15
46	MetLife Biztosító Zrt.	15
47	FHB Jelzálogbank Nyrt.	14
48	AEGON Magyarország Hitel Zrt.	11
49	CODEX Tőzsdeügynökség és Értéktár Zrt.	11
50	Merkantil Car Gépjármű Lízing Zrt.	11
51	Netrisk.hu Első Online Biztosítási Alkusz Zrt.	11
52	Banco Primus Fióktelep Magyarország	10
53	REÁLSZISZTÉMA Értékpapír-forgalmazó és Befektető Zrt.	10
54	Európai Utazási Biztosító Zrt.	9
55	NN Biztosító Zrt.	9
56	Vienna Life Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.	9
57	AIG Europe Limited Magyarországi Fióktelepe	8
58	PLÁNINVEST Bróker Zrt.	8
59	Santander Consumer Finance Zrt.	8
60	Summit Pénzügyi Zrt.	8
61	4Life Direct Kft.	7
62	KDB Bank Európa Zrt.	7
63	QUAESTOR Értékpapírkereskedelmi és Befektetési Zrt.	7
64	QUANTIS Consulting Zrt.	7
65	Raiffeisen Lízing Zrt.	7
66	Equilor Befektetési Zrt.	6
67	Erste Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.	6
68	UCB Ingatlanhitel Zrt.	6
69	UniCredit Leasing Zrt.	6
70	ACE European Group Limited Magyarországi Fióktelepe	5
71	AGA International S.A. Magyarországi Fióktelepe	5
72	Díjbeszedő Faktorház Zrt.	5
73	ING Biztosító Zrt.	5
74	InHold Pénzügyi Zrt.	5
75	IronFX Global Limited	5
76	Korona Kredit Jelzáloghitel Zrt.	5
77	Magyar Posta Életbiztosító Zrt.	5
78	Magyar Ügyvédek Biztosító és Segélyező Egyesülete	5
79	Oney Magyarország Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	5
80	Argenta Credit Zrt.	4
81	CIB Credit Zrt.	4
82	Concorde Értékpapír Zrt.	4
83	HORIZONT Magánnyugdíjpénztár	4
84	MagNet Magyar Közösségi Bank Zrt.	4

	Békéltetési ügyekben érintett pénzügyi szolgáltatók	Ügyszám
85	OTP Lakástakarékpénztár Zrt.	4
86	QUAESTOR Bank Zrt.	4
87	AEGON Magyarország Önkéntes Nyugdíjpénztár	3
88	ALBA Takarékszövetkezet „f.a.”	3
89	BÁV Bizományi Kereskedőház és Záloghitel Zrt.	3
90	CIG Pannónia Első Magyar Általános Biztosító Zrt.	3
91	ÉRB Észak-magyarországi Regionális Bank Zrt. „f.a.”	3
92	Europ Assistance Magyarország Befektetési és Tanácsadó Kft.	3
93	FINALP Zrt.	3
94	Fókusz Takarékszövetkezet	3
95	Hitex Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	3
96	K&H Pannonlízing Pénzügyi Szolgáltató Holding Zrt.	3
97	Legal Rest Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	3
98	OTP Ingatlanlízing Zrt.	3
99	Pátria Takarékszövetkezet	3
100	Prémium Önkéntes Nyugdíjpénztár	3
101	Retail Prod Zrt.	3
102	Sopron Bank Zrt.	3
103	„Rónasági” Takarékszövetkezet	2
104	Alsónémedi és Vidéke Takarékszövetkezet	2
105	ARGENTA FAKTOR Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	2
106	ATHLON Pénzügyi Szolgáltató Zrt. „f.a.”	2
107	CL Brokers Group Kft.	2
108	CLB Független Biztosítási Alkusz Kft.	2
109	CREDITIÁL Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	2
110	DHK Hátralékkezelő és Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	2
111	eBrókerház Befektetési Szolgáltató Zrt.	2
112	Erste Lakástakarék Zrt.	2
113	Fakthorn Pénzügyi Zrt.	2
114	Fónix Takarékszövetkezet	2
115	GRÁNIT Bank Zrt.	2
116	Kápolnásnyék és Vidéke Takarékszövetkezet	2
117	KBC Securities Magyarországi Fióktelepe	2
118	Kinizsi Bank Zrt.	2
119	Kunszentmárton és Vidéke Takarékszövetkezet	2
120	Lakiteleki Takarékszövetkezet	2
121	MAPFRE ASISTENCIA S.A. Magyarországi Fióktelepe	2
122	MKB Életbiztosító Zrt.	2
123	MPK Magyar Pénzügyi Közvetítő Zrt.	2
124	PESTI HITEL Zrt.	2
125	Porsche Bank Zrt.	2
126	Reg-Finance Pénzügyi és Szolgáltató Zrt.	2
127	SILVER-CREDIT Ingatlan Hitel Zrt.	2
128	Szigetvári Takarékszövetkezet	2

	Békéltetési ügyekben érintett pénzügyi szolgáltatók	Ügyszám
129	Toyota Pénzügyi Zrt.	2
130	Veresegyház és Vidéke Takarékszövetkezet	2
131	„BÁCSKA” Takarékszövetkezet	1
132	Agria Portfólió Pénzügyi Tanácsadó és Szolgáltató Zrt.	1
133	ÁHF Általános Hitel és Finanszírozási Zrt.	1
134	Allianz Hungária Önkéntes és Magánnyugdíjpénztár	1
135	Általános Közlekedési Hitelszövetkezet	1
136	Amana Credit Pénzügyi Szolgáltató Zrt. „f.a.”	1
137	ARAGO Befektetési Holding Nyrt.	1
138	ARGENTA LÍZING Zrt.	1
139	AXA Önkéntes és Magánnyugdíjpénztár	1
140	Balmazújváros és Vidéke Takarékszövetkezet	1
141	BÁTOR Pénzügyi Zrt.	1
142	Biztosítás.hu Biztosítási Alkusz Kft.	1
143	Budapesti Ingatlan Hasznosítási és Fejlesztési Nyrt.	1
144	CARDIF Életbiztosító Magyarország Zrt.	1
145	CG Car-Garantie Versicherungs AG	1
146	CONSEQUENCE Europe Magyarország Kft.	1
147	Credigen Bank Zrt.	1
148	Credit House Magyarország Ingatlanfinanszírozási Hitelezési Zrt.	1
149	Credit Service Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	1
150	Creditexpress Magyarország Pénzügyi Szolgáltató Kft.	1
151	Duna Ingatlanfinanszírozó Zrt.	1
152	Dunakanyar Takarékszövetkezet	1
153	Első Magyar Befektetői Szövetkezet	1
154	Érd és Vidéke Takarékszövetkezet	1
155	ERGO Életbiztosító Zrt.	1
156	ERSTE Magánnyugdíjpénztár	1
157	Erste Önkéntes Nyugdíjpénztár	1
158	Észak Tolna Megyei Takarékszövetkezet	1
159	EUPASZ Biztosítási Ügynöki Kft.	1
160	Europe Assistance Italia SPA	1
161	Évgyűrűk Magánnyugdíjpénztár	1
162	Exclusive Best Change Kft.	1
163	Faktor-Ring Pénzügyi és Tanácsadó Zrt.	1
164	GRAWE Életbiztosító Zrt.	1
165	Hodász-Porcsalma Takarékszövetkezet	1
166	HSBC Credit Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	1
167	HUNGÁRIA ÉRTÉKPAPÍR Befektetési és Értékpapírkereskedelmi Zrt. „f.a.”	1
168	Hungária Takarékszövetkezet	1
169	IMPULS-LEASING Hungária Pénzügyi Lízing Zrt.	1
170	IMPULS-LEASING Hungária Szolgáltató Kft.	1
171	Jászarokszállás és Vidéke Körzeti Takarékszövetkezet	1
172	Kis-Rába menti Takarékszövetkezet	1

	Békéltetési ügyekben érintett pénzügyi szolgáltatók	Ügyszám
173	LIC Független Biztosítási Alkusz Kft.	1
174	Lombard Zala Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	1
175	Magyar Államkincstár Zrt.	1
176	Magyar Faktorház Zrt.	1
177	Magyar Posta Befektetési Szolgáltató Zrt.	1
178	Magyar Posta Takarékszövetkezet	1
179	MECSEK TAKARÉK Szövetkezet	1
180	MediCredit Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	1
181	MKB Nyugdíjpénztár	1
182	OTP Lakáslízing Zrt.	1
183	OTP Országos Egészségpénztár	1
184	OTP Önkéntes Kiegészítő Nyugdíjpénztár	1
185	OVV Vermögensberatung Általános Biztosítási és Pénzügyi Szolgáltató Kft	1
186	Örkényi Takarékszövetkezet	1
187	Pannon Safe Kft.	1
188	Pannon Takarékszövetkezet	1
189	Pannonhalma és Vidéke Takarékszövetkezet	1
190	PBA Praeventio Biztosításközvetítő és Pénzügyi Tanácsadó Zrt.	1
191	Pilisvörösvár és Vidéke Takarékszövetkezet	1
192	Porsche Versicherung AG. Magyarországi Fióktelepe	1
193	Raiffeisen Befektetési Alapkezelő Zrt.	1
194	Rajka és Vidéke Takarékszövetkezet	1
195	RCI Lízing és Autófinanszírozási Zrt.	1
196	Red Sands Life Assurance Company (Europe) Limited	1
197	Sajóvölgye Takarékszövetkezet	1
198	SAVARIA Takarékszövetkezet	1
199	SKILL Pénzügyi és Tanácsadó Zrt.	1
200	Solar Capital Markets Értékpapír Kereskedelmi Zrt.	1
201	Somogy Takarékszövetkezet	1
202	Szabolcs Takarékszövetkezet	1
203	Széchenyi Kereskedelmi Bank Zrt. „f.a.”	1
204	SZÉCHENYI LÍZING Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	1
205	Szegvár és Vidéke Takarékszövetkezet	1
206	Szentlőrinc-Ormánság Takarékszövetkezet	1
207	Timberland Capital Ag.	1
208	Tiszafüred és Vidéke Takarékszövetkezet	1
209	Trading Point Off Financial Instrumens Ltd	1
210	UniCredit Bank Austria AG	1
211	Vámosgyörk és Vidéke Takarékszövetkezet	1
212	WH Selfinvest S.A.	1
213	XFOREX Trade Online	1
214	ZALABEST Követelésbehajtó és Problémamegoldó Kft.	1
215	ZEE CAPITAL Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Rt.	1

11. SZÁMÚ MELLÉKLET

Elszámolási ügyekben érintett pénzügyi szolgáltatók (ügyszám szerint csökkenő sorrendben)

	Elszámolásokban érintett pénzügyi szolgáltatók	Ügyszám
1	Lombard Pénzügyi és Lízing Zrt.	1 614
2	OTP Bank Nyrt.	1 337
3	Erste Bank Hungary Zrt.	1 329
4	Merkantil Bank Zrt.	1 311
5	K&H Bank Zrt.	1 289
6	Budapest Autófinanszírozási Zrt.	974
7	Raiffeisen Bank Zrt.	912
8	AXA Bank Europe SA Magyarországi Fióktelepe	619
9	CIB Bank Zrt.	567
10	MKB Bank Zrt.	527
11	CIB Lízing Zrt.	479
12	Banif Plus Bank Zrt.	398
13	FHB Kereskedelmi Bank Zrt.	360
14	Budapest Bank Zrt.	330
15	UniCredit Bank Hungary Zrt.	309
16	MKB Euroleasing Autóhitel Zrt.	293
17	OTP Faktoring Zrt.	212
18	OTP Jelzálogbank Zrt.	205
19	SUMMIT Pénzügyi Zrt.	183
20	AEGON Magyarország Hitel Zrt.	171
21	Porsche Bank Zrt.	148
22	Santander Consumer Finance Zrt.	133
23	UCB Ingatlanhitel Zrt.	116
24	Merkantil Car Gépjármű Lízing Zrt.	99
25	Argenta Lízing Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	94
26	Raiffeisen Lízing Zrt.	82
27	KDB Bank Európa Zrt.	78
28	Sberbank Magyarország Zrt.	75
29	FHB Jelzálogbank Nyrt.	58
30	Toyota Pénzügyi Zrt.	56
31	Argenta Credit Pénzügyi Szolgáltató Zrt. „v.a.”	54
32	PSA Finance Hungária Zrt.	49
33	Banco Primus Fióktelep Magyarország	46
34	OTP Ingatlanlízing Zrt.	44
35	Retail Prod Zrt.	43
36	Hitex Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	42
37	Korona Kredit Jelzáloghitel Zrt.	41
38	SKILL Pénzügyi és Tanácsadó Zrt.	41
39	RCI Lízing és Autófinanszírozási Zrt.	28
40	UniCredit Leasing Hungary Zrt.	28

	Elszámolásos ügyekben érintett pénzügyi szolgáltatók	Ügyszám
41	Magyar Cetelem Bank Zrt.	26
42	Mercedes-Benz Credit Pénzügyi Szolgáltató Hungary Zrt.	22
43	Credit House Magyarország Ingatlanfinanszírozási Zrt.	21
44	EOS Faktor Magyarország Zrt.	21
45	Finalp Zrt.	21
46	Pénzügyi Stabilitási és Felszámoló Nonprofit Kft.	20
47	PESTI HITEL Zrt.	20
48	Quality Financial (Magyarország) Pénzügyi Szolgáltató Zrt. „f.a.”	20
49	Citibank Europe plc. Magyarországi Fióktelepe	16
50	MagNet Magyar Közösségi Bank Zrt.	16
51	Erste Leasing Autófinanszírozási Zrt.	15
52	IMPULS-LEASING Hungária Szolgáltató Kft.	15
53	Sopron Bank Zrt.	15
54	ÁHF Általános Hitel és Finanszírozási Zrt.	14
55	ARGENTA Faktor Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	14
56	MKB Euroleasing Autólízing Zrt.	13
57	Credit Service Pénzügyi Szolgáltató Zrt. „f.a.”	12
58	Intrum Justitia Követeléskezelő Zrt.	12
59	Magyar Ingatlanhitel Pénzügyi Zrt. „f.a.”	11
60	Magyar Záloghitel Faktoráló és Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	11
61	Duna Ingatlanfinanszírozó Zrt.	10
62	FHB Ingatlanlízing Zrt.	10
63	K&H Pannonlízing Pénzügyi Szolgáltató Holding Zrt.	10
64	MKB-Euroleasing Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	10
65	DUNA Takarékné Bank Zrt.	9
66	MKK Magyar Követeléskezelő Zrt.	9
67	Mecsekvidéke Takarékszövetkezet Mecseknádasd	8
68	Planet Leasing Zrt. „f.a.”	8
69	CIB Ingatlanlízing Zrt.	7
70	Dunacorp Faktorház Zrt.	7
71	Fundamenta Lakáskassza Zrt.	7
72	Morgan Hitel és Faktor Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	7
73	Silver-Credit Ingatlan Hitel Zrt. „f.a.”	7
74	ZEE Capital Pénzügyi Szolgáltató Zrt. „f.a.”	7
75	BORSOD TAKARÉK Takarékszövetkezet	6
76	IMPULS-LEASING Hungária Pénzügyi Lízing Zrt.	6
77	Magyar Takarékszövetkezeti Bank Zrt.	6
78	ÁHF Lízing Pénzügyi Zrt.	5
79	Cofidis Magyarországi Fióktelepe	5
80	HSBC Credit Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	5
81	INTER-FAKTOR Pénzügyi Zrt.	5
82	Kinizsi Bank Zrt.	5
83	Pannon Takarékné Bank Zrt.	5
84	Szigetvári Takarékszövetkezet	5

	Elszámolásos ügyekben érintett pénzügyi szolgáltatók	Ügyszám
85	Banküzlet Vagyonkezelő és Hasznosító Zrt.	4
86	Bükkalja Takarékszövetkezet	4
87	CESSIO Követeléskezelő Zrt.	4
88	Faktor-Ring Pénzügyi és Tanácsadó Zrt.	4
89	InHold Pénzügyi Zrt.	4
90	K&H Autófinanszírozó Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	4
91	Magyar Ingatlanhitel Pénzügyi Zrt. f.a.	4
92	NHB Növekedési Hitel Bank Zrt.	4
93	Partiscum XI Takarékszövetkezet	4
94	Pátria Takarékszövetkezet	4
95	UniCredit Jelzálogbank Zrt.	4
96	Alsónémedi és Vidéke Takarékszövetkezet	3
97	AXON Pénzügyi és Lízing Zrt.	3
98	Bak és Vidéke Takarékszövetkezet	3
99	Borotai Takarékszövetkezet	3
100	Budapest Lízing Zrt.	3
101	Cooper Ingatlan Finanszírozási Zrt. „f.a.”	3
102	CREDIT HOUSE Magyarország Jelzáloghitelezési Zrt.	3
103	DELTA Faktor Pénzügyi Zrt.	3
104	Fókusz Takarékszövetkezet	3
105	Hévíz és Vidéke Takarékszövetkezet	3
106	Lánchíd Hitel és Faktor Finanszírozási Zrt. „f.a.”	3
107	Merkantil Ingatlan Lízing Zrt.	3
108	Pannoninvest Libra Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	3
109	Provident Pénzügyi Zrt.	3
110	Reg-Finance Pénzügyi és Szolgáltató Zrt.	3
111	Sajóvölgye Takarékszövetkezet	3
112	Szentlőrinc-Ormánság Takarékszövetkezet	3
113	ALBA Takarékszövetkezet „f.a.”	2
114	Arthur Bergmann Hungary Pénzügyi Zrt	2
115	Boldva és Vidéke Takarékszövetkezet	2
116	BRB Buda Regionális Bank Zrt. f.a.	2
117	Centrál Workout Pénzügyi Zrt.	2
118	Defactoring Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	2
119	Díjbeszedő Faktórház Zrt.	2
120	Érsekvadkert és Vidéke Takarékszövetkezet	2
121	Főnix Takarékszövetkezet	2
122	Hatvan és Vidéke Takarékszövetkezet	2
123	HETA Asset Resolution Magyarország Zrt.	2
124	Kis-Rába menti Takarékszövetkezet	2
125	Kondorosi Takarékszövetkezet	2
126	LMGL INVEST Pénzügyi Zrt.	2
127	Lombard Zala Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	2
128	New Chance Credit Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	2

	Elszámolásos ügyekben érintett pénzügyi szolgáltatók	Ügyszám
129	Oberbank AG Magyarországi Fióktelepe	2
130	Q.13. Pénzügyi Zrt.	2
131	QUAESTOR Bank Zrt.	2
132	QUAESTOR Jelzálog Finanszírozási Zrt.	2
133	Szentesi Hitelszövetkezet	2
134	Tisza Takarékszövetkezet „v.a.”	2
135	Zalavölgye Takarékszövetkezet	2
136	Zirci Takarékszövetkezet	2
137	Általános Közlekedési Hitelszövetkezet „f.a.”	1
138	Andrew’s Leasing Zrt.	1
139	AURUM Credit Zrt.	1
140	BKS Bank AG	1
141	Capital Hitelház Zrt.	1
142	CARION Finanszírozási Centrum Zrt.	1
143	CITY-LEASING Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	1
144	Credit-cash Faktoring és Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	1
145	CREDITIÁL Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	1
146	DRB DÉL-DUNÁNTÚLI Regionális Bank Zrt. „f.a.”	1
147	DUNA TAKARÉK BANK Zrt.	1
148	Eger és Környéke Takarékszövetkezet	1
149	Endrőd és Vidéke Takarékszövetkezet	1
150	FONTANA Credit Takarékszövetkezet	1
151	Forrás Takarékszövetkezet	1
152	Füzes Takarékszövetkezeti Hitelintézet	1
153	Hungária Takarékszövetkezet	1
154	IMONES Ingatlanforgalmazó Kft.	1
155	ING Pénzügyi Lízing Magyarország Zrt.	1
156	Kéthely és Vidéke Takarékszövetkezet	1
157	KRISTÁLY Ingatlan- és Autólízing Zrt.	1
158	Magyar Faktorház Zrt.	1
159	MediCredit Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	1
160	MILTON Finanszírozási Zrt.	1
161	MILTON Hitelezési Zrt.	1
162	MKB Eurocredit Zrt.	1
163	Mohácsi Takarékszövetkezet	1
164	Nagykátai és Vidéke Takarékszövetkezet	1
165	Nyúl és Vidéke Takarékszövetkezet	1
166	Ober Pénzügyi Lízing Szolgáltató Zrt.	1
167	Oney Magyarország Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	1
168	OTP Lakástakarékpénztár Zrt.	1
169	Pannon 2005 Faktor és Hitel Zrt.	1
170	PannonHitel Pénzügyi Zrt.	1
171	Partner Leasing Zrt. „f.a.”	1
172	Pilisvörösvár és Vidéke Takarékszövetkezet	1

	Elszámolásos ügyekben érintett pénzügyi szolgáltatók	Ügyszám
173	PILLÉR Takarékszövetkezet	1
174	PK Követeléskezelő Zrt.	1
175	Polgári Takarékszövetkezet	1
176	Primátus Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	1
177	Renault Credit RCI Zrt	1
178	SIGMA FAKTORING Zrt.	1
179	Somogy Takarékszövetkezet	1
180	Sparkasse Hainbrug-Bruck-Neusiedl AG	1
181	Suidex Hungary Pénzügyi Zrt.	1
182	TERRA CREDIT Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	1
183	Téti Takarékszövetkezet	1
184	TITÁN FAKTOR Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1
185	UniCredit Ingatlanlízing Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1
186	UniCredit Leasing ImmoTruck Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1

12. SZÁMÚ MELLÉKLET

A Pénzügyi Békéltető Testület működési rendje

1. MŰKÖDÉSI ELVEK

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

1. *Függetlenség*
2. *Átláthatóság*
3. *Kontradiktórius eljárás*
4. *Hatékony*
5. *Jogszerűség*
6. *Szabadság*
7. *Képviselési 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/felügyelet/pbt), éves jelentéseiben, továbbá kérésre. – MNB törvény 99.§., 115.§. és 129-130.§.

3. Kontradiktórius eljárás

A PBT eljárásában biztosított az, hogy a felek a meghallgatások alkalmával személyesen megjelenjenek és álláspontjaikat szóban és írásban is kifejezzék. A kérelmekkel érintett pénzügyi szolgáltatók együttműködésre kötelezettek. – MNB törvény 108.§.

4. Hatékony

A PBT eljárása gyors, az előtte folyó eljárásokban a hiánytalan kérelem beérkezésétől számított 60 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 fogyasztóknak azt a jogát, hogy bírósághoz forduljanak. 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
 - bírság kiszabását kezdeményezik annak jogszabályi feltételei fennállta esetén.
3. A hivatalt 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 hivatalt, gondoskodik az adminisztratív feladatok időben történő ellátásáról, a szabadságok kiadásáról, a helyettesítések megszervezéséről
- kiszignálja az ügyeket az osztályokra , lehetőség szerint gondoskodik az ügyteher egyenlő elosztásáról
- működteti az ügynyilvántartó rendszert, vezeti az irattározást, gondoskodik a PBT honlapjának aktualizálásáról
- gondoskodik az éves jelentések statisztikai részének összeállításáról

- az egységes joggyakorlat kialakítása érdekében összehangolja az eljáró tanácsok által alkalmazott gyakorlatot
- gondoskodik iratminták meglétéről és naprakész állapotban tartásáról
- peres eljárásokkal összefüggésben kapcsolatot tart a Hatósági Perképviselési Főosztállyal, gondoskodik a peres nyilvántartás vezetéséről és az adatszolgáltatásról
- a hiánypótlás nélkül megállapítható hatáskör hiányos ügyekben gondoskodik azok elutasításáról vagy áttételéről, egyéb esetben az ügyet az osztályokrasználja
- gondoskodik jogszabályfigyelők készítéséről, szakmai és nyelvi képzések szervezéséről
- kapcsolatot tart más békéltető testületekkel, a Fogyasztóvédelmi Főosztállyal és a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központtal.

3. HATÁSKÖR, ILLETÉKESÉG

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 eljárásen kívüli rendezése. A PBT eljáró tanácsai megkísérik a felek közötti egyezség létrehozatalát és a létrejött egyezséget határozattal jóváhagyják. Egyezség hiányában ajánlást vagy kötelezést tartalmazó határozatot hozhatnak vagy az eljárást megszüntetik
2. A PBT a hozzá beérkező méltányossági kérelmekkel is foglalkozik. Az ilyen kérelmek esetében egyezség létrehozatala érdekében közvetít a pénzügyi szolgáltató és a kérelmező között. Egyezség hiányában az ügyet megszüntető határozattal lezárja.
3. A Testület a kérelmezők 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 jogviszony volt. Egyéb esetben megállapítja hatáskörének hiányát és a kérelmező egyidejű értesítése mellett az ügyet a lakóhelye szerint illetékes békéltető testületnek küldi meg.
4. A beérkezett kérelmeket a hivatal hatáskör szempontjából vizsgálja. Amennyiben a Testület hatáskörének hiánya a kérelem tartalma alapján hiánypótlás nélkül megállapítható, a kérelmet hatáskör hiányában elutasítja. Az elutasító határozatot a Testület elnöke vagy a hivatalvezető írja alá. Amennyiben a hatáskör hiánya hiánypótlás nélkül nem állapítható meg, a hivatalvezető az ügyet valamely osztályra szignálja és annak vezetője gondoskodik arról, hogy az ügyben kijelölje az eljáró tanácsot, amely hiánypótlási eljárás eredményeképpen a hatáskört meg tudja állapítani. A hatáskör vizsgálata eredményeképpen vagy érdemi eljárás indul vagy a kérelmet az eljáró tanács hatáskör hiányában elutasítja és a kérelmező egyidejű értesítésével a hatáskörrel rendelkező szervezetnek megküldi.
5. A Testület az ország egész területén illetékességgel rendelkezik.

4. AZ ELJÁRÓ TANÁCSOK

1. Az eljáró tanácsok kijelölése az osztályvezetők feladata, a tanácsok személyi összetétele nem állandó. Az osztályvezetők az osztályokra szignált ügyekben tagjaik közül jelölik ki az eljáró tanács elnökét és két tagját. Ha a kitűzött meghallgatáson az ügyre kijelölt tanács valamely tagja nem tud jelen lenni, a helyettesítésről az osztályvezetők gondoskodnak. Az eljáró tanács kijelölését az osztályvezető módosítja, ha valamely tag esetében kizárásnak van helye, munkaviszonya a Magyar Nemzeti Bankkal a meghallgatást megelőzően megszűnt vagy a munkavégzési kötelezettség alól felmentették, illetve ha a kijelölt tag tartós távolléte vagy akadályoztatása miatt a kijelölés megváltoztatása szükséges.
2. Az eljáró tanácsok 3 tagúak, a tanács elnökéből és két további tagból állnak. A tanács elnöke vezeti a meghallgatást, a két tag közül az egyik az ügy előadójaként kijelölt tanácsstag, a másik tag vezeti a jegyzőkönyvet, vagy a tanács elnöke egyben az ügy előadója is

3. A jegyzőkönyvvezető tanács tag gondoskodik arról, hogy a meghallgatáson a meghallgatás megtartásához szükséges iratminták rendelkezésre álljanak, továbbá az ajánlást és kötelezést tartalmazó határozatok kivételével írásba foglalja a tanács határozatait, a jegyzőkönyvet a felek által egyeztetetten véglegesíti, gondoskodik aláírásukról és a felek számára a meghallgatáson kézbesíti, távollévő fél számára gondoskodik annak postai kézbesítéséről.

4. *Az ügy előadójaként kijelölt tanács tag:*

- hatáskörvizsgálatot követően gondoskodik arról, hogy – hiánypótlás eredményeképpen vagy anélkül – a kérelem érdemben tárgyalható legyen,
- hatáskör hiányában a kérelmet haladéktalanul megküldi – a kérelmező egyidejű értesítése mellett – a hatáskörrel rendelkező szervezetnek (áttétel) és/vagy kérelmet elutasító határozatot hoz,
- vizsgálja az alávetés meglétét, gondoskodik a szükséges iratok rendelkezésre állásáról,
- elkészíti a szükséges értesítéseket, gondoskodik azok szabályszerűségéről,
- értesítésben kitűzi a meghallgatás időpontját, annak helyéről, a tanács összetételéről, a meghallgatás mellőzésének kezdeményezéséről a feleket a kérelem másolatának egyidejű megküldésével értesíti, az értesítést bármely tanács tag aláírhatja.
- az értesítésben felszólítja a pénzügyi szolgáltatót a válasziratban történő nyilatkozattételre, figyelmezteti ennek elmaradása jogkövetkezményeire, felhívja a pénzügyi szolgáltatót, hogy a meghallgatáson egyezség létrehozatalára jogosult vagy erre felhatalmazott személy részvételét biztosítsa
- válaszirat megküldésére nyitva álló határidő eredménytelen eltelte esetén felszólítja a pénzügyi szolgáltatót együttműködési kötelezettségének teljesítésére
- haladéktalanul megküldi a kérelmezőnek a pénzügyi szolgáltató válasziratának másolatát, amennyiben ez nem lehetséges, azt részére a meghallgatáson átadja és azt ismerteti
- a határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogvita esetén továbbítja a fogyasztónak a FIN-NET-ben használt nyomtatványon 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 kísérli meg, ennek eredménytelensége esetén – amennyiben azt a tanács indokoltnak ítéli – elkészíti az ajánlást vagy kötelezést tartalmazó határozatot és gondoskodik az iratok postai úton történő kézbesítéséről
- a PBT ügynyilvántartó rendszerében az ügyre vonatkozó adatokat, információkat bevezeti, azokat naprakészen tartja.

5. *Az eljáró tanács elnöke:*

- gondoskodik a meghallgatások jogszerű lefolytatásának rendjéről törekedve a lehető legrövidebb időtartamra és a lehető leghatékonyabb működésre
- felelős a tanács pecsétjének használatáért
- jelzi az osztályvezetőknek, ha a meghallgatást a pénzügyi szolgáltató elmulasztja
- továbbítja a kizárás iránti kérelmet a PBT elnökének, amennyiben a kérelem elkésett, jelzi ennek tényét, írásban értesíti a feleket a PBT elnökének a kizárási kérelem kapcsán megtett intézkedéseiről
- 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 befejezettek nyilvánítja a meghallgatást

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

5. AZ EGYEDÜL ELJÁRÓ TESTÜLETI TAG

1. Az ötvenezer forintot meg nem haladó összegre vonatkozó, továbbá az egyszerű megítélésű fogyasztói kérelmet jelentő és a méltányossági kérelmet tartalmazó pénzügyi fogyasztói jogvitákban egy testületi tag jár el. A kérelem módosítása ezt nem befolyásolja.

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

Méltányossági ügy: az olyan ügy, amelyben a kérelmező bármely pénzügyi szolgáltatótól személyi vagy anyagi körülményeire tekintettel kedvezményt vagy könnyítést kér.

2. Az osztályvezető az osztályra szignált ügyekben vizsgálja, hogy az egyedüli testületi tagként történő eljárás feltételei fennállnak-e. Ha igen, az osztály tagjai közül kijelöli az egyedül eljáró testületi tagot. Az osztálybármely testületi tagja ilyen tagként kijelölhető. A kijelölést az osztályvezető a kijelölt tag akadályoztatása esetén megváltoztathatja.
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 tag az eljáró tanács tagjává, akitől az adott ügy részrehajlásmentes megítélése és/vagy tárgyilagos elintézése egyéb okból nem várható el (elfogultság). Elfogultságot jelent, ha a tanács tagja a pénzügyi szolgáltatónál egyedi elbírálás alapján a nyilvánosan meghirdetettől jelentős mértékben eltérő kondíciók mellett vett vagy vesz igénybe bármilyen szolgáltatást.
3. Amennyiben a hozzátartozói összeférhetetlenség vagy az elfogultság fennállta ellenére kijelölés történne, annak észlelésétől számított 1 munkanapon belül az érintett tag köteles ezt írásban, az osztályvezetővel és a PBT elnökével közölni, az osztályvezető pedig köteles haladéktalanul gondoskodni annak azonnali megszüntetéséről.
4. Az eljáró tanács tagja ellen a felek bármelyike kizárási kérelmet terjeszthet elő, ha olyan körülményt tud igazolni, amely kétséget ébreszt a tag függetlensége vagy pártatlansága tekintetében. Az indokolással ellátott írásbeli kizárási kérelmet attól a naptól számított 3 munkanapon belül kell előterjeszteni, amikor a fél az eljáró tanács összetételéről tudomást szerzett. A kizárási kérelemről a PBT elnöke dönt az érintett testületi tag illetékesosztályvezetőjének jelenlétében történő meghallgatását követően. Ha a kizárási kérelem alapos, a PBT elnöke felkéri az osztályvezetőt, hogy az ügyben másik tanács tagot jelöljön ki. A megtett intézkedésről a feleket az eljáró tanács elnöke írásban értesíti.

5. Az eljáró tanács azon tagja, aki a személyére vonatkozó kizárási okot maga jelentette be, bejelentésének elintézéséig a pénzügyi fogyasztói jogvita elbírálásában nem járhat el. Egyéb esetben az érintett tanács tag továbbra is eljárhat, de a bejelentés elintézéséig az érdemi határozat meghozatalában nem vehet részt.
6. A PBT elnöke, tagjai és a hivatal munkatársai nem nyújthatnak be kérelmet a PBT-hez, a pénzügyi szolgáltatóval szembeni szerződéses jogvitákat lehetőség szerint magával a szolgáltatóval, ha ez eredménytelen, egyéb törvényes úton rendezheti.

7. A KÉRELMEK VIZSGÁLATA ÉS A VÁLASZIRAT

1. 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.

2. A kérelmet – a méltányossági kérelem kivételével - az erre a célra rendszeresített formanyomtatványon kell írásban és eredeti példányban vagy ügyfélkapun benyújtani a 14. fejezetben meghatározott elérhetőségek útján. A méltányossági kérelmekre nézve formakényszer nincs, de ezek a „150. Általános fogyasztói kérelem” c. nyomtatvány használatával is benyújthatók. @mailben kérelmeket és az eljárás során nyilatkozatokat a Testület nem fogad.

A beérkezett kérelmet a tanács kijelölését követően az ügyben eljáró tanács megvizsgálja. Ha a kérelem nem felel meg a törvényben foglaltaknak, az eljáró tanács a kérelmet – annak beérkezésétől számított 15 napon 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,
- k) méltányosság iránti kérelem esetén a kérelmező nyilatkozatát arra vonatkozóan, hogy ugyanabból a ténybeli alapból, ugyanazon jog iránt korábban nem terjesztett elő méltányossági kérelmet.

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.

3. Az eljáró tanács meghallgatás tűzése nélkül elutasítja a kérelmet, ha
- a kérelem benyújtását nem előzte meg a kérelmező kezdeményezésére panaszának kivizsgálása vagy a kérelmező korábban nem élt eredménytelen méltányossági kérelemmel az érintett szolgáltatónál,
 - a panasz elutasítására nem került sor,
 - a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt per van folyamatban vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak, továbbá ha korábban a Testület előtt eljárást indítottak és az döntéssel befejeződött, kivéve, ha ezen korábbi eljárásban a kérelmet a hiánypótlás nem vagy nem megfelelő teljesítése miatt utasították el, vagy a kérelmező a kérelmét visszavonta, vagy a felek közösen kérték az eljárás megszüntetését,
 - az ügyben olyan büntetőeljárás van folyamatban, amelyben a fogyasztó polgári jogi igényének érvényesítését is kéri,
 - fizetési meghagyásos eljárás van folyamatban,
 - közvetítői eljárás van folyamatban vagy korábban közvetítői eljárást indítottak,
 - a hiánypótlásra adott határidő eredménytelenül telt el,
 - a kérelem a hiánypótlást követően sem bírálható el.

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

4. Az eljárási határidők a hiánytalan kérelem beérkezésének napjától számítanak. Ha elutasításra nem kerül sor, az eljáró tanács elnöke a meghallgatás kitűzött időpontjáról, helyéről, a meghallgatás mellőzésének kezdeményezéséről a feleket a kérelem másolatának egyidejű megküldésével időben és írásban értesíti. Az értesítésben az eljárás megindulásától számított 60 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. Az eljáró tanács elnöke a körülmények mérlegelése alapján – ha a kérelemben foglaltakról való döntés megítélése szerint nem igényel személyes jelenléte – javaslatot tehet a meghallgatás mellőzésére és az eljárás írásbeli lefolytatására. A meghallgatás mellőzéséhez mindkét fél írásbeli hozzájárulása szükséges.
5. A pénzügyi szolgáltatónak küldött értesítésben az eljáró tanács felszólítja a pénzügyi szolgáltatót, hogy az értesítés részére történt kézbesítésétől számított 15 napon belül válasziratban nyilatkozzon
- a kérelmező igényének jogosságáról,
 - az ügy körülményeiről,
 - a panasz elbírálásának sikertelenségéről,
 - az eljáró tanács döntésének kötelezőként történő elfogadásáról, az alávetésről

Az értesítésben figyelmezteti a pénzügyi szolgáltatót, hogy az ügy érdemére vonatkozó nyilatkozattételének elmaradása esetén az eljáró tanács a rendelkezésére álló adatok alapján dönt. Felhívja a pénzügyi szolgáltatót, hogy a meghallgatáson az egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítsa és együttműködési kötelezettségének tegyen eleget. Figyelmezteti, hogy a PBT közzéteheti annak a pénzügyi szolgáltatónak a nevét, székhelyét és az eljárással érintett tevékenysége megjelölését, amelyik a felszólítás ellenére nem tett az ügy érdemére vonatkozó és a törvénynek megfelelő tartalmú nyilatkozatot, a kitűzött meghallgatáson nem jelenik meg vagy más módon akadályozza az eljárást, ezáltal egyezség létrehozatalát. Amennyiben a pénzügyi szolgáltató részéről mulasztás történik, az eljáró tanács elnöke ezt az osztályvezető útján jelzi a PBT elnökének, aki a körülmények mérlegelése alapján kezdeményezi a tevékenysége szerint illetékes alelnöknél a nem együttműködő pénzügyi szolgáltatóval szembeni fogyasztóvédelmi eljárás megindítását.

Amennyiben az elektronikus adathordozón vagy elektronikus úton benyújtott irat vagy melléklet nem felel meg a Magyar Nemzeti Banknál hatályban lévő bankbiztonsági, technológiai követelményeknek, vagy az adatok kezelését, nyomtatását jelentősen megnehezíti vagy lehetetlenné teszi, az eljáró tanács – az adott iratok mellőzésének terhével – felhívhatja a pénzügyi szolgáltatót az adott iratok papír alapon történő benyújtására.

6. A pénzügyi szolgáltatónak válasziratában az 5. pont szerinti kérdésekben történő nyilatkozatok mellett meg kell jelölnie az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, csatolnia kell azokat a másolati okiratokat, amelyekre bizonyítékként hivatkozik. A pénzügyi szolgáltató válasziratának másolatát az *eljáró tanács* a kérelmezőnek haladéktalanul megküldi. Ha a válaszirat megküldése a meghallgatást megelőzően nem lehetséges, az eljáró tanács elnöke a válasziratot a kérelmezőnek a meghallgatáson átadja és kérésére ismerteti.

A PBT az iratokat a feleknek postai szolgáltató útján kézbesíti. A kézbesítés a hivatalos iratok kézbesítésére vonatkozó külön jogszabály szerint történik. A kézbesítési vélelem tekintetében a hivatalos iratok kézbesítésére vonatkozó jogszabályokat kell alkalmazni.

8. A MEGHALLGATÁS

1. Az eljáró tanácsok meghallgatásait a Magyar Nemzeti Bank Budapest I. kerület, Krisztina krt 39., III. emeleti 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, amelyeket 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 ügygel 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, mely adatokat a jegyzőkönyvben az eljáró tanács rögzíti, a képviseleti jogot igazoló okiratot a jegyzőkönyvhöz csatolja. Ha valamelyik fél a meghallgatáson nem jelent meg, meg kell állapítani a fél értesítésére vonatkozó tértivevény alapján, hogy a fél meghallgatásról való 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 eljárási jogaikról,
 - a) a kérelem kiegészítésének szabályairól,
 - b) 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,

- c) az alávetésről és az alávetés elmaradásának következményeiről,
 d) arról, hogy adott ügyben az érintett pénzügyi szolgáltató alávetette-e magát a PBT eljárásának, (az általános alávetési nyilatkozatok nyilvántartására vonatkozó szabályokat a 9. számú melléklet tartalmazza.)
 e) arról, hogy az eljárás nem érinti az igények bírósági úton való érvényesíthetőségét.
7. 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 postai úton 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 postai úton kézbesíti.
8. 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 ügyel 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 képviselő esetén), az eljáró tanács elnöke rövid szünetet rendelhet el abból a célból, hogy az egyezségkötéshez szükséges jóváhagyást a fél vagy képviselője rövid úton beszeresse.
9. A meghallgatáson a szabad bizonyítás elve érvényesül azzal, hogy
- valamennyi bizonyítási cselekményt a meghallgatás során lehet megtenni, így helyszíni szemlének nincs helye,
 - szakértő kirendelésére nem kerül sor, de a felek álláspontjuk alátámasztására szakértői véleményt – a meghallgatást megelőzően – benyújthatnak,
 - a meghallgatás során az eljárást nyilvánvalóan hátráltató szándékkal benyújtott bizonyítékokat az eljáró tanács figyelmen kívül hagyhatja,
 - a meghallgatáson a vonatkozó törvényi előírások szerint használható fel a minősített adatot tartalmazó okirat,
 - ha az előadott tény, adat bizonyítására, igazolására nem kerül sor, azokat az eljáró tanács döntésének meghozatalakor figyelmen kívül hagyja.
10. 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.
11. 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.

12. Az eljáró tanács tagjai zárt tanácskozáson döntenek arról, hogy egyezség hiányában kötelezést tartalmazó határozatot vagy ajánlást hoznak-e az adott ügyben. 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.
13. A kötelezést tartalmazó határozat vagy az ajánlás írásba foglalásáról és kézbesítéséről az eljáró tanács gondoskodik. Az írásba foglalt kötelezést tartalmazó határozatnak vagy az ajánlásnak tartalmaznia kell a rövid, tömör döntést, valamint
 - 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 a kötelezést tartalmazó határozat, illetve ajánlás ellen fellebbezésnek nincs helye, annak hatályon kívül helyezése azonban kérhető a bíróságtól,
 - 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.
14. 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 folytatása az eljáró tanács megítélése szerint bármely okból – ideértve a kérelem megalapozatlanságát is – szükségtelen.
15. 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 ajánlás és a kötelezésen kívül az eljáró tanács bármely határozata jegyzőkönyvbe is foglalható.

Az eljáró tanács tagjai vagy a felek kérhetik, hogy bizonyos nyilatkozataik szó szerint kerüljenek a jegyzőkönyvbe. A meghallgatás befejezését megelőzően a felek megtekinthetik az elkészült jegyzőkönyvet, arra észrevételt tehetnek, 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 tanácsstag rávezeti az iktatószámot, majd egy-egy példányt kézbesít a jelen lévő felek részére. A távollévő fél részére a jegyzőkönyvet postai úton kézbesíteni kell.

9. 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, indokolással ellátott írásbeli kérelemmel fordulhat a PBT elnökéhez annak érdekében, hogy az törvényes lehetőségével élve az eljárási határidő meghosszabbítását engedélyezze. Ha a PBT elnöke a kérelemnek helyt ad, az eljárást úgymint egy alkalommal 30 nappal meghosszabbíthatja.

10. 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 ügyenként egy alkalommal 90 nappal hosszabbíthatja meg.

11. ELJÁRÁS AZ ELSZÁMOLÁSSAL ÉS A SZERZŐDÉSMÓDOSULÁSSAL KAPCSOLATOS ÜGYEKBE

1. Az elszámolási és szerződészmódosulással kapcsolatos ügyekre 2014. évi XXXVIII. törvény, a 2014. évi XL. törvény, valamint a 2014. évi LXXVII. törvény szabályai irányadók. Ezekben az ügyekben a Működési Rend szabályait a jelen fejezetben foglalt eltérésekkel kell alkalmazni.
2. Az elszámolással és a szerződészmódosulással kapcsolatos ügyek (a továbbiakban: elszámolási ügy) alatt azokat a jogvitákat kell érteni, melyekben a kérelmező a Működési Rend mellékletét képező 151.sz., 152.sz és 153.sz. nyomtatványokban meghatározott kérelmek elbírálását kéri. A döntésre irányuló kérelem csak a nyomtatványokon meghatározott kérelmekre terjeszthető elő. Amennyiben a kérelmező kérelme más tárgykörökre is kiterjedne, azt az eljáró tanács úgy tekinti, mintha azt a kérelmező elő sem terjesztette volna és ezekben döntést nem hoz.
3. A kérelmező a pénzügyi szolgáltató panaszt elutasító levele kézhezvételétől számított 30 napon belül fordulhat kérelemmel a Testülethez vagy akkor, ha panaszára a pénzügyi szolgáltató 60 nap elteltével nem válaszolt. Amennyiben a kérelem benyújtásában akadályoztatva volt, az akadály megszűnésétől számított 30 napon belül, de legkésőbb a panasz elutasítása kézbesítésétől számított 6 hónapon belül kezdeményezhet eljárást. Az akadályoztatás tényét és az akadály megszűnését a kérelmezőnek igazolnia kell.
4. A nyomtatványok használata kötelező. Amennyiben a kérelmező nem megfelelő és e célra rendszeresített nyomtatvány(ko)n terjeszti elő kérelmét vagy a nyomtatvány hiányosan lett benyújtva, az eljáró tanács a hiányok megjelölése mellett és 8 napos határidő biztosításával felhívja a Kérelmezőt, hogy a megfelelő nyomtatványon a hiányok pótlásával nyújtsa be kérelmét. A kérelem hiányos, ha a nyomtatvány minden szükséges rovata nem kerül kitöltésre, ha a kérelmező nem csatolja a nyomtatványon megjelölt vagy egyébként, az eljáró tanács által a hiánypótlásban bekért melléleteket vagy felhívásra nem nyilatkozik és ezen körülmény az eljáró tanács megítélése szerint az eljárás lefolytatását, az ügy érdemi elbírálását nem teszi lehetővé.
5. Egy elszámolási ügyben több kérelmező is lehet. Amennyiben a vitatott elszámolás alapjául szolgáló szerződésben egynél több hitelfeltevő kötelezett szerepel, a kérelmet az elszámolás címzettje és a címzettként nem szereplő, de az elszámolás vitatására jogosult egyszerre vagy külön-külön is előterjesztheti.
 - a) Amennyiben bármely elszámolás vitatására jogosult eltérő időpontban nyújt be kérelmet és indít eljárást, a korábban indított, folyamatban lévő eljárást az eljáró tanács a későbbi induló eljárással egyesíti és a továbbiakban az eljárási határidőket az egyesítés időpontjának alapulvételével számolja.
 - b) Amennyiben bármely elszámolás vitatására jogosult olyan elszámolási ügyben nyújt be panaszt a Pénzügyi szolgáltatóhoz amely miatt a Pénzügyi Békéltető Testület eljárása folyamatban van és erről a Testületet értesíti vagy ezen tény az eljáró tanács tudomására jut, akkor az ezen elszámolással érintett folyamatban lévő ügy(ek)et az eljáró tanács felfüggeszti. A felfüggesztés időtartama az eljárási határidőbe nem számít bele. Amennyiben a felfüggesztés törvényi feltételei már nem állnak fenn, az eljáró tanács folytatja az eljárást.

6. A felek az eljárásban hatásköri kifogást nem terjeszthetnek elő.
7. Az eljáró tanács elutasítja a kérelmet és az eljárást megszünteti, ha
- a) az ügy nem tartozik az 1. pontban megjelölt jogszabályok hatálya alá,
 - b) kérelem benyújtását nem előzte meg a kérelmező kezdeményezésére panaszának kivizsgálása az érintett szolgáltatónál,
 - c) panasz elutasítására nem került sor a törvényben megállapított határidőben,
 - d) kérelem elkésett,
 - e) a kérelmező a hiánypótlást nem teljesítette,
 - f) kérelem a hiánypótlást követően sem bírálható el,
 - g) a kérelmező a kérelmet visszavonja,
 - h) a kérelmező és a pénzügyi szolgáltató együttesen kéri az eljárás megszüntetését,
 - i) a kérelem megalapozatlan,
 - j) forintosítás mellőzésére irányuló kérelem esetén az adóstársak bevonása sikertelen
 - k) bármely kérelmező ugyanazon ok miatt nyújt be kérelmet, amely okkal kapcsolatban a Testület már döntést hozott ugyanazon elszámolással kapcsolatban,
 - l) a pénzügyi szolgáltató új elszámolást készített, amellyel szemben önálló jogorvoslatnak van helye
8. Az eljáró tanács a kérelmet és mellékleteit másolatban vagy elektronikus úton, szükség szerint a meghallgatásról szóló értesítéssel együtt megküldi a pénzügyi szolgáltatónak azzal, hogy válaszirátát 15 napon belül terjessze elő és közvetlenül a kérelmezőnek is küldje meg. A pénzügyi szolgáltatót felszólítja továbbá, hogy nyilatkozzon a kérelmező igényének jogosságáról és elektronikus adathordozón a megjelölt formátumban és módon küldje meg a fogyasztóval közölt elszámolást, forintosításra vonatkozó tájékoztatást és az annak alapjául szolgáló adatokat, illetve egyezségi ajánlata esetén azt részletesen közölje.
9. Az eljárás során keletkező iratokat – amennyiben az érintett fél ehhez hozzájárul – az eljáró tanács elektronikus vagy más egyéb úton is megküldheti. A gyorsabb ügyintézés érdekében a pénzügyi szolgáltatók valamennyi kérelmezőjük vonatkozásában jogosultak kérni a postai úttól eltérő kézbesítést a Testület hozzájárulásával.
10. A kérelmeket a Testület háromtagú tanácsban és írásbeli eljárásban bírálja el, de az eljáró tanács döntése szerint meghallgatást tarthat. Az eljáró tanács kijelölése az ügy érdemi elbírálása előtt megtörténik.
11. Írásbeli az eljárás abban az esetben, ha az eljáró tanács az ügyben meghallgatást nem tart. Az írásbeli eljárás szabályai a meghallgatás tartásával folytatott eljárás szabályaival egyeznek meg az alábbi eltérésekkel:
- a) az eljáró tanács írásban tájékoztatja a feleket az eljárás megindulásáról,
 - b) a döntést megelőzően az eljáró tanács
 - i) legalább 8 napos határidő tűzésével felhívja az érintett felet, hogy tegyék meg érdemi nyilatkozataikat, ellenkező esetben az ügyben határozatot hoz; és/vagy
 - ii) közli a határozathozatal legkésőbbi időpontját; a felhívásban vagy a közlésben megjelölt határidőn túl érdemi nyilatkozat nem terjeszthető elő.
12. Ha az eljáró tanács meghallgatást tart, a meghallgatás időpontját az eljárás megindulásától számított 75 napon belüli időpontra tűzi ki, a felek annak módosítását nem kérhetik. Amennyiben a kitézött határnapot megelőzően a felek között egyezség születik és az erről szóló aláírt okiratot a pénzügyi szolgáltató az eljáró tanács részére megküldi, az eljáró tanács az írásbeli egyezség kézhezvételét követő 15 napon belül az egyezséget jóváhagyja, amennyiben az megfelel a jogszabályoknak, és a meghallgatást mellőzi.
13. Az eljáró tanács csak egy meghallgatást tart. A meghallgatás nem nyilvános, az eljáró tanács a felek és a felek képviselőin kívül más személyeknek a tárgyaló teremben történő tartózkodását megtilthatja. Az eljáró tanács jogosult a meghallgatáson halk tanácskozással – a felek jelenlétében – döntést hozni. A meghallgatáson kép- vagy hangfelvétel nem készíthető.

14. A meghallgatásról írásbeli jegyzőkönyv készül, egyéb rögzítő eszköz használatát az eljáró tanács elnöke engedélyezheti. A jegyzőkönyvet az eljáró tanács egy tagja készíti és írja alá. A jegyzőkönyv az alábbiakat rögzíti:
- a) a felek és képviselőik nevét, kérelmező személyazonosító adatait (születési helye és ideje, személyazonosító okmányának száma), lakóhelyét (tartózkodási helyét), a pénzügyi szolgáltató székhelyét,
 - b) az eljárási jogokra és kötelezettségekre vonatkozó tájékoztatás megtörténtét, az elhangzott figyelemfelhívásokat,
 - c) az egyezségkötés megkísérlését, egyezségkötés esetén annak rögzítését,
 - d) a felek nyilatkozatait egy-egy mondatban,
 - e) az eljáró tanács elnökének a meghallgatás vezetésével kapcsolatos nyilatkozatait, figyelemztetéseit,
 - f) a meghozott határozat kézbesítésére vonatkozó tényeket.

A meghallgatás befejezését megelőzően a jegyzőkönyvet vezető tanács tag ismerteti az elkészült jegyzőkönyvet, felek arra észrevételezt tehetnek. A véglegesített jegyzőkönyvre a jegyzőkönyvet vezető tanács tag rávezeti az iktatószámot, a jegyzőkönyv kézbesítése a meghallgatáson vagy postai úton történik.

Az eljáró tanács határozatát a meghallgatási jegyzőkönyvbe is foglalhatja, ebben az esetben a jegyzőkönyvet valamennyi tanács tag aláírja.

15. Az eljáró tanács az ügyben egyezséget hagy jóvá vagy kötelezést tartalmazó határozatot hoz, vagy a kérelmet elutasítja és az eljárást megszünteti. A kötelezést tartalmazó határozat a pénzügyi szolgáltatót akkor is kötelezi, ha sem általános, sem eseti alávetési nyilatkozatot nem tett.

16. A kötelezésről rendelkező határozatnak tartalmaznia kell:
- a) a kérelmező nevét, lakóhelyét vagy levelezési címét, születési helyét, idejét,
 - b) a kérelmező által kezdeményezett jogvitával érintett pénzügyi szolgáltató nevét, székhelyét,
 - c) a jogvita rövid összefoglalását vagy utalást a kérelem és a válaszirat tartalmára,
 - d) az eljáró tanács döntését,
 - e) az alkalmazott jogszabályok megjelölését,
 - f) a jogorvoslat lehetőségéről szóló tájékoztatást,
 - g) az írásba foglalás időpontját.

17. A Testület eljárása ingyenes, az eljárással kapcsolatban esetlegesen felmerült fogyasztói költségek megtérítésére nincs mód, ilyen irányú kérelem nem terjeszthető elő.

18. A Testület a kötelezést tartalmazó határozatait nem hozza nyilvánosságra.

19. A Testület döntése ellen bármely fél jogorvoslatot kezdeményezhet. Az e célból indított bírósági nem peres eljárás lefolytatása iránti kérelmet közvetlenül a Testülethez kell benyújtani, de az ügyben érintett fogyasztó lakóhelye szerint illetékes törvényszék székhelyén működő járásbíróságnak, Budapesten lakóhellyel rendelkező fogyasztó esetében a Pesti Központi Kerületi Bíróságnak kell címezni. A hivatal a kérelmet az ügy irataival együtt terjeszti fel az illetékes bírósághoz.

12. DÖNTÉSEK NYILVÁNOSSÁGRA HOZATALA

1. A PBT kötelezést tartalmazó határozatait és meghozott ajánlásait a Magyar Nemzeti Bank honlapján belül megtalálható saját honlapján a felek nevének megjelölése nélkül (anonim módon), a jogvita tartalmának és az eljárás eredményének leírásával nyilvánosságra hozza, a jóváhagyott egyezségekről összgezést készít.
2. Ha a PBT valamely ajánlásának hatályon kívül helyezését bíróság előtt kérték, az ajánlás a pénzügyi szolgáltató nevének feltüntetésével addig nem hozható nyilvánosságra, amíg a bíróság eljárása jogerősen be nem fejeződik. A jogerős lezárást követően a hatályában fenntartott ajánlás nyilvánosságra hozható.

3. Ha a pénzügyi szolgáltató az ajánlásban foglaltaknak nem tesz eleget és az ajánlásnak a pénzügyi szolgáltató részére történt kézbesítésétől számított 60 nap eltelt, valamint ha az ajánlás hatályon kívül helyezését nem kérték, az eljáró tanács ajánlása a pénzügyi szolgáltató nevének feltüntetésével nyilvánosságra hozható. Az eljárást kezdeményező kérelmező neve nem nyilvános.

13. ELJÁRÁSI SZÜNET

1. A PBT évente két alkalommal, nyáron és télen eljárási szünetet tart. A nyári eljárási szünet július és augusztus, a téli december és január hónapban esedékes. Az eljárási szünet időtartama esetenként 8–15 munkanap, amely időtartamot az eljárási határidők számítása szempontjából figyelmen kívül kell hagyni.
2. Az eljárási szünetek pontos idejét, kezdő és záró időpontját a PBT elnöke az eljárási szünet kezdetét megelőzően legalább egy hónappal a PBT honlapján közzéteszi.”

14. ELÉRHETŐSÉGEK

1. Általános ügyekben:

- Levélben, postai úton: 1525 Budapest Pf. 172.
- vagy közvetlenül a PBT-nek címezve (1013 Budapest I. ker., Krisztina krt. 39.)
- E-mailben: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

2. Elszámolással, szerződésmódosulással kapcsolatos ügyekben:

- Levélben, postai úton: 1539 Budapest, , Pf. 670.

3. Valamennyi ügyben:

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.

A Testület saját ügyfélszolgálatot 2015. augusztus 3-tól nem működtet.

A Testület az alábbiak szerint érhető el:

- Saját honlapon: www.penzugyibekeltetotestulet.hu
- Személyesen az MNB központi ügyfélszolgálaton: 1013 Budapest Krisztina krt. 39.
- Közvetlen telefonvonalon ügyfélszolgálaton: 06-1-489-9700
- Központi telefaxon: 06-1- 489-9102

A kérelmek az alábbi helyek bármelyikén leadhatók:

- kormányablakoknál személyesen
- az MNB Központi Ügyfélszolgálatán, Budapest I. ker., Krisztina krt. 39., földszint, személyesen
- elektronikus okiratként ügyfélkapun keresztül a www.ugyfelkapu.magyarorszag.hu oldalon, ha a kérelmező a szükséges azonosítóval rendelkezik.

A Pénzügyi Tanácsadó Irodahálózat irodáiban, az országban 11 helyen, személyesen állnak a kérelmezők rendelkezésére és adnak segítséget a tanácsadók a kérelmek hiánytalan elkészítéséhez. (www.penzugyifogyaszto.hu)

9. számú melléklet

AZ ALÁVETÉSI NYILATKOZATOK NYILVÁNTARTÁSÁNAK 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 kezelőfellettel rendelkező informatikai keretprogramban (a továbbiakban: *nyilvántartás*) történik. A nyilvántartásban szereplő hatályos és nyilvános adatok a Testület honlapján is megjelennek.
2. A pénzügyi szolgáltatók által a Testülethez benyújtott alávetési nyilatkozatok az általános iratkezelési szabályok szerint iktatásra és szkennelésre kerülnek a Magyar Nemzeti Banknál rendszeresített iratkezelő rendszerben. 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 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 szolgáltatások vagy összeghatár szerint korlátozásának tényét, a korlátozás 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 nyilvántartásban.
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, illetve az alávetési nyilatkozat jogutód általi megerősítésének hiányában az alávetési nyilatkozat időbeli hatályát a megszűnés napjával lezártnak tekinti. Amennyiben a jogutód a jogutódlással megszűnő pénzügyi szolgáltató által tett alávetési nyilatkozatot megerősíti és magára nézve

kötelező érvényűnek elfogadja, úgy ezen tény a Testület honlapján külön figyelemfelhívó szöveges hírként is közzétételre kerül.

7. A Testület az alávetési nyilatkozatot tett pénzügyi szolgáltatók cégadatait félévente, a lezárt félévet követő hónap 10. napjáig ellenőrzi és amennyiben észleli, hogy az adott szolgáltató cégadataiban változás következett be, úgy ezt a változást a nyilvántartáson átvezeti.
8. Az alávetési nyilatkozatot vagy annak módosítását, visszavonását tartalmazó okiratot a Hivatal kijelölt munkatársa a nyilvántartásban a nyilatkozat tartalmának megfelelő módosítását követően az általános iratkezelési szabályoknak megfelelően irattárba helyezi.

10. számú melléklet

ADATGYŰJTÉS, AZ ADATVAGYON KEZELÉSÉNEK SZABÁLYAI

1. A Testület működése során a kérelmezőktől és a pénzügyi szolgáltatóktól kapott adatokat ügynyilvántartó rendszerébe (PBT Info rendszer) rögzíti és tárolja a tevékenysége céljának megvalósulásához szükséges mértékben és ideig, a vonatkozó jogszabályok előírásainak betartásával. Csak olyan személyes és különleges adatot kezel, amely az adatkezelés céljának megvalósulásához elengedhetetlen és a cél elérésére alkalmas.
2. Az adatok a békéltetési tevékenység végzésének célján túlmenően statisztikai célokat is szolgálnak. A gyűjtött és az ügynyilvántartó rendszerben tárolt adatok a kérelmezők által szolgáltatott adatokból, a hiánypótlás alkalmával bekért adatokból, valamint a pénzügyi szolgáltatók által küldött és kért adatokból állnak össze.
3. A gyűjtött és tárolt adatok különösen az alábbiak:
 - a) a kérelmező neve, lakóhelye vagy tartózkodási helye
 - b) a fogyasztói jogvitával érintett pénzügyi szolgáltató neve, székhelye:
 - c) a kérelmező álláspontjának leírása alapján a kérelmezett 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 aktusaiban szabályozott feladatai ellátásához 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) Bírósági döntések száma
 - 9) Határon átnyúló pénzügyi fogyasztó jogvita 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 válságnak nem megfelelő adatot a Testület – amennyiben a szükséges adatok rendelkezésre állnak – köteles helyesbíteni. Az adat helyesbítéséről vagy törléséről az érintetten túl mindazokat tájékoztatni kell, akiknek az adatot továbbították (például elszámolási ügyekben a nem peres eljárás lefolytatására a törvény szerint hatáskörrel rendelkező bíróságok), kivéve, ha a tájékoztatás elmaradása az adatkezelés céljára tekintettel az érintett jogos érdekeit nem sérti.
9. Az érintett a Magyar Nemzeti Bank adatvédelmi felelősénél tiltakozhat személyes adatának kezelése ellen az Info tv. 21.§-ban meghatározottak szerint. Ez esetben az adatvédelmi felelős haladéktalanul értesíti a Testület elnökét. Az elnök 15 napon belül dönt és amennyiben a tiltakozás indokolt, a Testület Hivatala köteles az adatkezelést (további adatfelvételt, adattovábbítást) megszüntetni, valamint a tiltakozásról, és az annak alapján tett intézkedésekről értesíteni mindazokat, akik részére a tiltakozással érintett személyes adatot továbbította, akik kötelesek intézkedni a tiltakozási jog érvényesítése érdekében.
10. Az adatgyűjtés során keletkezett adatvagyon kezeléséért, a statisztikai és nyilvántartási célú adatállományért, valamint az e szabályzatban és az adatkezelésre vonatkozó jogszabályi rendelkezések betartásáért a Testület elnöke felelős.

**JELENTÉS A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET
ÉVES TEVÉKENYSÉGÉRŐL**

2015

Nyomda: Prospektus–SPL konzorcium
8200 Veszprém, Tartu u. 6.

