



13/2009. számú Vezetői körlevél

**a Felügyelet panaszkezelési eljárását érintő 2010. január 1-jén hatályba lépő
jogszabályváltozásokról**

A pénzügyi közvetítő rendszer felügyeletének hatékonyabbá tételéhez szükséges egyes törvénymódosításokról szóló 2009. december 14. napján elfogadott törvény 2010. január 1-jétől jelentősen átalakítja a Felügyelet jelenlegi, panaszok és bejelentések kezelését szabályozó eljárását. Az új szabályozás hatósági eljárássá minősíti a Felügyelet korábbi panaszkezelési eljárását. Ezzel a Felügyelet fogyasztóvédelmi feladatai megerősödnek, sokkal hatékonyabban tud fellépni az egyedi, illetve a fogyasztók széles körét érintő jogsértések előfordulása esetén.

Az új szabályozás „**Fogyasztóvédelmi eljárás**” elnevezés alatt egységesíti a jelenlegi kétszintű ügymenetet és az eljárás lényegi elemeit az alábbiak szerint változtatja meg, melyre a Felügyelet jelen levelében hívja fel a pénzügyi szervezetek figyelmét azzal, hogy az új szabályokat a 2010. január 1-jét követően indult ügyekben kell alkalmazni.

I.

A Pszvtv új, 48/A-48/K.§-kal egészül ki, itt kerül szabályozásra új elnevezés alatt a Felügyelet jelenlegi panaszkezelési eljárása, melyet 2010. január 1-jétől **Fogyasztóvédelmi eljárásnak** hív a jogszabály. **Az új eljárás egységes, nem tesz különbséget panasz és bejelentés között.**

A **Pszvtv. új 48/A. §-a** szerint a Felügyelet az alábbi esetekben folytathat le fogyasztóvédelmi eljárást.

A Felügyelet ellenőrzi

- a **Pszvtv. 4.§-ban** meghatározott szolgáltatók által a szolgáltatás igénybevevőivel, azaz a fogyasztóval szemben tanúsítandó magatartásra vonatkozó kötelezettséget megállapító, a Pszvtv. 4.§-ban felsorolt jogszabályokban előírt rendelkezéseknek (fogyasztóvédelmi rendelkezéseknek)
- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló **2008. évi XLVII. törvény (Fttv.)** rendelkezéseinek,
- a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló **2008. évi XLVIII. törvény (Grtv.)** rendelkezéseinek,
- és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló **2001. évi CVIII. törvény (Ektv.)** rendelkezéseinek

betartását és eljár e rendelkezések pénzügyi szervezetek általi megsértése esetén.

Sem a Pszvtv. sem, annak 4. §-ában felsorolt ágazati jogszabályok **nem nevesítenek külön fogyasztóvédelmi rendelkezéseket**, ezek ugyanis tartalmi megítélésük – azaz a szolgáltató fogyasztóval szemben tanúsítandó magatartására vonatkozó kötelezettséget megállapító jelleg – alapján minősülnek ilyennek. A **jelen vezetői körlevél melléklete** tartalmazza azokat az ágazati jogszabályokban található rendelkezéseket, amelyeket a Felügyelet a jövőben az ellenőrzés szempontjából fogyasztóvédelmi rendelkezésnek tekint. A mellékletben foglalt

felsorolás nem tekinthető kimerítő és taxatív felsorolásnak, pusztán e rendelkezésben történő eligazodást kívánja elősegíteni.

A listában szereplő rendelkezések tartalmuk miatt minősülnek fogyasztóvédelmi rendelkezéseknek és a jogszabályhely szerinti megjelölés a jelen állapotot tükrözi, ami a szabályozási környezet változásával módosulhat. A Felügyelet ennek megfelelően szükség szerint és időről-időre felülvizsgálja a listát, de eljárása során mindig tartalma szerint fogja ellenőrizni a rendelkezések betartását.

Tekintve, hogy az új fogyasztóvédelmi eljárás hatósági eljárás, **a Psztv. 48/A. §-a kivételként nevesíti a szerződés létrejöttének, érvényességének, joghatásainak és megszűnésének, továbbá a szerződésszegésnek és joghatásainak megállapítását. Ezekben az esetekben a Felügyeletnek továbbra sincs hatásköre eljárni**, jogvita esetén ugyanis a bírósági út vagy alternatív vitarendezési fórum vehető igénybe.

II.

Az új rendelkezések időben korlátot szabnak a fenti fogyasztóvédelmi eljárás megindításának. A jogsértés bekövetkezésétől számított **3 éves elévülési határidőn túl eljárás nem indítható**. Ez a rendelkezés természetesen nem érinti az olyan jogsértéseket, ahol a magatartás folyamatos, ott az elévülési határidő a magatartás abbahagyásakor kezdődik.

III.

Az új fogyasztóvédelmi eljárásra a Psztv. 27. §-ának rendelkezései szerint **a közigazgatási hatósági eljárás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (Ket.) rendelkezéseit kell alkalmazni. A fogyasztóvédelmi eljárásban** azonban a Ket. rendelkezéseit a Psztv.-ben, az Fttv.-ben, a Grtv.-ben, az Ektv.-ben, valamint a Psztv. 4. §-ában meghatározott jogszabályok szerinti ügyfajtára irányadó különös eljárási szabályokban meghatározott eltérésekkel kell alkalmazni.

IV.

A **fogyasztóvédelmi eljárás** a Ket. alapján **kérelemre** vagy **hivatalból** indul. A **kérelemre** indult eljárás esetén az ügyintézési határidő – a Ket. rendelkezéseitől eltérően – **45 munkanap**. Az ügyintézési határidő indokolt esetben, egy alkalommal **22 munkanappal** meghosszabbítható.

A kérelem beérkezése után a Felügyelet vizsgálja, hogy a kérelem elbírálása hatáskörébe tartozik-e, illetve hiánypótlásra szükség van-e. A Felügyelet a tényállás tisztázása érdekében iratokat, dokumentumokat kérhet be, illetve a Ket. szerinti bizonyítási eljárást folytathat le, melynek során tanúkat hallgathat meg, szakértő közreműködését veheti igénybe. A Felügyelet a fogyasztóvédelmi eljárásban helyszíni ellenőrzést, illetve próbaügylet-kötést végezhet. **A tényállás tisztázásához szükséges**, illetve a Felügyelet megkereséseiben szabott **hiánypótlási határidő az ügyintézési határidőbe nem számít bele**.

Az új rendelkezések értelmében a pénzügyi szervezet a **megkeresés késedelmes teljesítése vagy nem teljesítése esetén a Ket. szerinti eljárási bírsággal sújtható**.

A Felügyelet **a fogyasztóvédelmi eljárást határozattal zárja le**. A határozatot közölni kell az ügyféllel és azzal, akire az rendelkezést tartalmaz. A Felügyelet fogyasztóvédelmi határozatai nyilvánosak, a Felügyelet **a határozatok rendelkező részét és a jogsértést megállapító határozatokat teljes terjedelemben nyilvánosságra hozza**.

A módosuló Psztv. értelmében a Felügyelet 2010. január 1-jétől a kérelemre induló fogyasztóvédelmi eljárás mellett **hivatalból** is indíthat **fogyasztóvédelmi eljárást cél- és témavizsgálat formájában**, kifejezetten a fogyasztóvédelmi rendelkezések betartásának ellenőrzése érdekében. Ez az eljárás szintén Ket. alapú, de eltérő eljárási határidők vonatkoznak rá, így főszabály szerint az eljárást a Felügyeletnek hat hónapon belül kell lezárnia.

Az új jogszabály a Ket. alapján lehetővé teszi, hogy a Felügyelet a fogyasztóvédelmi eljárás során feltárt jogsértés megszüntetése érdekében **határozathozatal helyett hatósági szerződést kössön** azzal a kérelemmel érintett ügyféllel, aki vállalja, hogy felhagy a jogsértő magatartással és magatartását a hatósági szerződésben meghatározott módon hozza összhangba a vonatkozó jogszabályok rendelkezéseivel. Ha az ügyfél a szerződésben foglaltakat megszegi, a szerződés jogerős és végrehajtható határozatnak minősül, és a hatóság - az addigi teljesítések figyelembevételével - hivatalból intézkedik a végrehajtás elrendeléséről. Ha a hatósági szerződésben foglaltakat a hatóság nem teljesíti, az ügyfél a teljesítésre irányuló felhívás eredménytelensége esetén - a szerződésszegés tudomására jutásától számított harminc napon belül - a közigazgatási ügyekben eljáró bírósághoz fordulhat.

V.

Az új fogyasztóvédelmi eljáráshoz **önálló szankció rendszer** kapcsolódik. A Psztv. 48/H. § (1) bekezdése szerint, ha a Felügyelet megállapítja a 48/A. § *a)* és *b)* pontjában meghatározott rendelkezéseknek vagy a fogyasztóvédelmi eljárásban hozott határozatának megsértését, akkor az **alábbi jogkövetkezményeket** alkalmazhatja:

- a)* elrendeli a jogsértő állapot megszüntetését,
- b)* megtiltja a jogsértő magatartás további folytatását,
- c)* határidő tűzésével a feltárt hibák, hiányosságok megszüntetésére kötelezheti a jogsértő szolgáltatót azzal, hogy az a hibák, hiányosságok megszüntetése érdekében tett intézkedéséről köteles értesíteni a Felügyeletet,
- d)* a jogszerű állapot helyreállításáig feltételhez kötheti vagy megtilthatja a jogsértéssel érintett tevékenység végzését, illetve szolgáltatás nyújtását, és
- e)* fogyasztóvédelmi bírságot szabhat ki.

A 48/A. § *a)* és *b)* pontja szerinti rendelkezést tartalmazó jogszabály a benne foglalt rendelkezés megsértése esetére további jogkövetkezményeket határozhat meg.

A Felügyelet **minden esetben fogyasztóvédelmi bírságot szab ki, ha**

- a)* a Felügyeletnek a jogsértést megállapító jogerős határozatában a szolgáltató számára előírt kötelezettség teljesítésére megállapított határnap elteltét, illetve határidő lejártát követő hat hónapon belül a szolgáltató ugyanazon jogszabályi rendelkezést ismételten megsértette, vagy
- b)* a jogsértés a fogyasztók széles körét érinti.

A 48/I. § (1) bekezdése alapján a fogyasztóvédelmi **bírság összege tizenötezer forinttól**

- a)* a számvitelről szóló törvény hatálya alá tartozó, százmillió forintot meghaladó éves nettó árbevéttel rendelkező szolgáltató esetében a szolgáltató **éves nettó árbevételenek öt százalékáig, de legfeljebb százmillió forintig, illetve** a fogyasztók széles körének jelentős vagyoni hátrányt okozó jogsértés esetén **legfeljebb kétmilliárd forintig,**

b) az a) pont hatálya alá nem tartozó szolgáltató esetében ötszázezer forintig, illetve a fogyasztók széles körének jelentős vagyoni hátrányt okozó jogsértés esetén a szolgáltató éves nettó árbevételének öt százalékáig, a számvitelről szóló törvény hatálya alá nem tartozó szolgáltató esetében ötmillió forintig terjedhet.

A Felügyelet fogyasztóvédelmi eljárását érintő **szankciópolitika** kidolgozása folyamatban van, mely a későbbiekben a Felügyelet internetes honlapján megtekinthető.

A fentieken túlmenően a Felügyelet nyomatékosan felhívja valamennyi pénzügyi szervezet figyelmét, hogy a pénzügyi közvetítő rendszer felügyeletének hatékonyabbá tételéhez szükséges egyes törvénymódosításokról szóló, 2009. december 14-én elfogadott törvény nem csak a Felügyelet eljárását módosította, hanem a hitelintézetek és pénzügyi vállalkozások, befektetési szolgáltatók, a biztosítók és biztosításközvetítők, valamint a pénztárak panaszkezelési eljárását is az ágazati törvényekben szabályozza. Az új jogszabályoknak való megfelelés érdekében a hatályba lépési határidő közelségére való tekintettel valamennyi pénzügyi szervezetnek meg kell tennie a szükséges lépéseket az új jogszabályi rendelkezéseknek való maradéktalan megfelelés érdekében.

A Felügyelet a Vezetői körlevelet honlapján a „[Szabályozó eszközök/Vezetői körlevelek](#)” címszó alatt közzéteszi.

Budapest,

Tisztelettel:

Varga Csaba
főigazgató

Melléklet

Jogszabálylista: Fogyasztóvédelmi rendelkezések jegyzéke

jogszabály	§	tartalma
A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (Hpt.)		
Hpt.	130/A-J. §	KHR
Hpt.	199.§	THM maximalizálás mértéke
Hpt.	200. §	Vételi jog biztosítékként való kikötése az ügyfél lakóingatlanára
Hpt.	201., 201/A., 201/B. §	A reklámtevékenységre vonatkozó különös rendelkezések
Hpt.	203. §	Üzletszabályzat, hirdetmény, kamatok, díjak, költségek közzététele, rendelkezésre bocsátása, tájékoztatási kötelezettségek, Kockázatfeltáró nyilatkozatok (devizahitel, ingatlanra kikötött vételi jog) Magyar nyelvű tájékoztatás kötelezettsége
Hpt.	204-205/A. §	Betétesek tájékoztatása betétbiztosítási alapról
Hpt.	206. §	Időszakos tájékoztatás, kimutatás küldése ügyfélnek
Hpt.	207. §	ÁSZF üzletszabályzatba foglalása
Hpt.	208-209.§	Üzletszabályzat tartalmi elemei
Hpt.	210. §	Pénzügyi szerződés tartalmi elemei, egyoldalú szerződésmódosítás szabályai
Hpt.	211. §	Betétszerződésbe foglalt figyelemfelhívások
Hpt.	212. - 214/D. §§	A fogyasztási-, lakossági kölcsönszerződés szabályai, EBKM, THM feltüntetése
Hpt.	215. §	Bankszünnap meghirdetése
Hpt.	215/B.§	Panaszkezelés
	219/A–219/B. §	A független közvetítő tájékoztatási kötelezettségei, és az alkusz ügyféllel szembeni kötelezettsége
	219/C. §	Függő közvetítő tájékoztatási kötelezettsége

A fogyasztóknak nyújtott hitelről szóló törvény rendelkezései	1.§-31.§	
A tőkepiacról szóló 2001. évi CXX. törvény (Tpt.)		
Tpt.	54. §; 55. §	A kibocsátó rendszeres és rendkívüli tájékoztatási, közzétételi kötelezettségei
Tpt.	56. §	A szabályozott információk nyilvánosságra hozatala kibocsátó által
Tpt.	57. §	Kibocsátói tájékoztatás elmaradása, valótlan állítása
Tpt.	58. §	Nyelvhasználat a kibocsátó tájékoztatása során
Tpt.	59., 60. §	Kibocsátó tájékoztatási kötelezettségének megszüntetése
Tpt.	157-157/B. §	KHR ügyfélvédelem
Tpt.	289., 289/A. §, 290. §	Alapkezelő rendszeres és rendkívüli tájékoztatási kötelezettsége,
Tpt.	293. §	Alapkezelő egyén tájékoztatási kötelezettsége (hozam bemutatása, ígéret tilalma)
Tpt.	364. §	Engedélyszám, tőzsdetagság feltüntetése kereskedelmi kommunikációban
A befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény (Bszt.)		
Bszt.	40-42. §	Befektetési vállalkozás tájékoztatási kötelezettségére vonatkozó szabályok (összehasonlíthatóság, megtévesztés tilalma)
Bszt.	43. §	lakossági ügyfél előzetes tájékoztatására vonatkozó rendelkezések
Bszt.	43. §	szakmai ügyfeleket érintő előzetes tájékoztatása
Bszt.	43. §	Befektetési vállalkozás szerződéskötés utáni tájékoztatása
Bszt.	44. §	Előzetes tájékoztatói kötelezettség
Bszt.	45. §	Befektetési vállalkozás által elvégzendő alkalmassági teszt
Bszt.	67. §; 68.; 69. §	A megbízás teljesítését követő tájékoztatás
Bszt.	82. §, 83. §	Árutőzsdei szolgáltató előzetes tájékoztatási kötelezettsége árutőzsdei ügyletről (tartalmi

		elemek, közérthetőség), illetve ez alóli részleges felmentés
Bszt.	84. §	Árutőzsdei szolgáltató által elvégzendő ügyfél teszt
Bszt.	90. §	Árutőzsdei szolgáltatás során a végrehajtott megbízásról adott tájékoztatás, illetve ez alóli mentesítés
Bszt.	91. §	Az árutőzsdei szolgáltató a megbízás szerinti eszközről az ügyfélnek nyújtott éves jelentési kötelezettsége
Bszt.	121. §	Panaszkezelés
Bszt.	141.§	Állomány átruházásról szóló előzetes ügyfél tájékoztatás
A jelzálog-hitelintézetéről és a jelzáloglevélről szóló 1997. évi XXX. törvény (Jht.)		
Jht.	18. §	Jelzálog-hitelintézet negyedéves tájékoztatása
Jht.	19. §	Jelzálog-hitelintézet éves tájékoztatója
A távértékesítés keretében kötött pénzügyi ágazati szolgáltatási szerződésekről szóló 2005. évi XXV. törvény (Távtv.)		
Távtv.	3. § (1)-(4) bekezdései, 5. § (1)-(2) bekezdései	Távértékesítés során szolgáltatói tájékoztatás elemei
Távtv.	4. §	Telefonon tett ajánlatra vonatkozó tájékoztatási szabályok
Távtv.	10. §	A fogyasztó kifejezett hozzájárulása bizonyos távközlési eszközök alkalmazásához
A pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény (Pftv.)		
Pftv.	4. §	Tájékoztatás nyújtásának díjmentességéről
Pftv.	6. §	az átváltásra vonatkozó előzetes tájékoztatás
Pftv.	7. §	készpénz-helyettesítő fizetési eszköz díjáról szóló tájékoztatás
Pftv.	8-10. §	keretszerződés megkötése előtti előzetes ügyféltájékoztatás
Pftv.	15. § (1) és (2)	a szerződés módosításának feltételei és előzetes ügyféltájékoztatás
Pftv.	22. § és 23. §	A megbízás teljesítésével kapcsolatos előzetes és utólagos tájékoztatás
Pftv.	26. §	a kedvezményezett pénzforgalmi szolgáltatója által adandó kötelező tájékoztatás
Pftv.	29. § és 30. §	egyszeri fizetési megbízásokra vonatkozó nyilvános tájékoztatók

Pftv.	31. § és 32. §	egyszeri megbízás teljesítése során adandó kötelező előzetes és utólagos tájékoztatás
Pftv.	42. § (2)	fizetési helyesbítés teljesítése
A betéti kamat, az értékpapírok hozama és a teljes hiteldíj mutató számításáról és közzétételéről szóló 41/1997. (III. 5.) Korm. rendelet		
A biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvény (Bit.)		
Bit.	37. §	A biztosításközvetítő által a biztosítás megkötése előtt az ügyfélnek adandó tájékoztatás
Bit.	46. § (4)	Az alkusz ügyletkötés előtti igényfelmérési kötelezettsége
Bit.	96. §	A biztosítási szerződések tartalmi elemei
Bit.	101-102. §	A biztosítási termék felfüggesztése, megtiltása
Bit.	109/A. § (2)	Kártörténeti igazolás kiadására vonatkozó rendelkezések
Bit.	166. §	Ügyfelek tájékoztatása
Bit.	167. §	Tájékoztató a biztosítási szerződés létrejöttéről
Bit.	167/A. §	Panaszkezelés
Bit.	10. számú melléklet A)	Írásos tájékoztatás tartalmi elemei
Bit.	10. számú melléklet B)	Életbiztosítási termékismertető minimális tartalma
A kötelező gépjármű-felelősségbiztosításról szóló 2009. évi LXII. törvény (Gfbt.)		
Gfbt.	21. §	díjnyemfizetéssel kapcsolatos ügyféltájékoztatás
Gfbt.	23-24. §	díjtarifa meghirdetése, hozzáférhetővé tétele és egyedi szerződésben való kialakítása
Gfbt.	31. §	károsult indoklással ellátott válasz, javaslat kárigény esetén
A magánnyugdíjról és a magánnyugdíjpénztárakról szóló 1997. évi LXXXII. törvény (Mpt.)		
Mpt.	70. § (2)-(5)	Az értékelés szabályai
Mpt.	70. § (6) és (8)	Nyilvánosságra hozandó adatok köre
Mpt.	70. § (7)	Kereskedelmi kommunikáció
Mpt.	70. § (9)	Éves beszámoló
Mpt.	70. § (10)-(11)	Elszámolóegységek árfolyama
Mpt.	77/C§	Panaszkezelés
Az Önkéntes Kölcsönös Biztosító Pénztárakról szóló 1993. évi XCVI. törvény (Öpt.)		
Öpt.	29/A§	panaszkezelés
Öpt.	40. § (2) és (5)(6)	Beszámolási kötelezettség
Öpt.	40. § (7)-(9)	Alapszabály, bevételek tartalékok közötti megoszlása, elszámolóegységek árfolyama

Öpt.	40. § (10)	Kereskedelmi kommunikáció
A foglalkoztatói nyugdíjról és intézményeiről szóló 2007. évi CXVII. törvény		
	28. §	A tagok részére nyújtott tájékoztatás
	28/A.§	Panaszkezelés
Az önkéntes kölcsönös nyugdíjpénztárak befektetési és gazdálkodási szabályairól szóló 281/2001. (XII. 26.) Korm. rendelet		
	24. §	hozamráta értékek
	25. §	nyilvánosságra hozatal
	30. §	A számlaértékesítő tartalma
A magánnyugdíjpénztárak befektetési és gazdálkodási szabályairól szóló 282/2001. (XII. 26.) Korm. rendelet		
	29. §	A tag átlépésével kapcsolatos tájékoztatási kötelezettségek
A befektetési egységhez kötött életbiztosítások esetén az ügyfeleknek történő tájékoztatás formájáról és tartalmáról szóló 33/2002. (XI. 16.) PM rendelet		
	2. §	befektetési egységhez kötött életbiztosítás esetén írásbeli tájékoztatás
	3. §	költségek részletezése, feltüntetése
	4. §	éves írásbeli tájékoztató tartalma
	5. §	befektetési egységekről, illetve az eszközalapok összetételéről tájékoztatás
A magánnyugdíjpénztárak beszámolóképzési és könyvvezetési kötelezettségének sajátosságairól szóló 222/2000. (XII. 19.) Korm. rendelet		
	50. §	közzététel szabályai
Az önkéntes kölcsönös egészség- és önszegélyező pénztárak beszámolóképzési és könyvvezetési kötelezettségének sajátosságairól szóló 252/2000. (XII. 24.) Korm. rendelet		
	36. §	közzététel szabályai