

JÓ GYAKORLATOK MAGYARORSZÁGRÓL – KONFLIKTUSOK KEZELÉSE A PÉNZÜGYI SEKTORBAN

DR. KOVÁCS ERIKA *

A pénzügyi békéltetés létrejötte

2010 előtt speciálisan pénzügyi békéltetés nem volt Magyarországon. A pénzügyi tárgyú jogvitákkal a fogyasztók a lakhelyük szerint illetékes békéltető testületekhez fordulhattak, ha nem akartak bírósági utat választani, mert bíztak a szolgáltatóval való gyors megegyezésben. Ennek az időszaknak a jellemzője, hogy a pénzügyi szolgáltatók és ügyfelek vitái nem rendeződtek, kötelező szabály és kényszer a szolgáltatókra nézve a panaszkezeléssel kapcsolatban nem volt.

A pénzügyi tárgyú pereket bár sokan választották és választják még ma is, ezek bonyolultak, hosszadalmasak és költségesek. Az ilyen perek a bíróságok számára is nehézséget jelentenek, mert ezek az esetek nagyon jelentős többségében csak szakértő bevonásával dönthetők el. Pénzügyi szakértőből sajnos kevés van az országban.

A Testület megalakulása és jogi státusza

A fordulópontot 2011. július 1-je jelentette, amikor is a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény létrehozta a Pénzügyi Békéltető Testületet.

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

Amikor a pénzügyi jogviták megoldása is még az általános békéltetés rendszerében zajlott 2010-ben, összesen 880 kérelmező vette igénybe ezt a lehetőséget. 2011-ben – a Testület működésének első feléve alatt már 1196 fogyasztói kérelem érkezett, és még ebben az évben 857 le is zárult. A 2012. év volt a pénzügyi békéltetés első teljes éve, ekkor már nőtt az ügyek száma, 3224 kérelmet nyújtottak be a pénzügyi fogyasztók, 2013-ban pedig újabb 4320 ügyben kezdeményeztek eljárást.

* elnök (Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Békéltető Testület)

Az ügyszám növekedése azt mutatta, hogy a Testület irányába megnyilvánult egyfajta társadalmi bizalom, mert működése kiszámítható és szakmai alapú. A kiszámíthatóság és a szakmaiság a felek számára alapvető érték volt és ma is az, mert biztonságot nyújt.

A Testület tevékenységének célja a pénzügyi szervezetek által nyújtott szolgáltatásokat igénybevevők jogos érdekeinek védelme és a pénzügyi közvetítőrendszerrel szembeni közbizalom erősítése. A jogos érdek fontos szempont a Pénzügyi Békéltető Testület számára, ugyanis ennek megítélése képezi alapját döntéseinek, de magának a békéltetésnek is.

2013. szeptember végével megszűnt a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete. Az általa korábban ellátott feladatokat a Magyar Nemzeti Bank vette át 2013. október 1-jén. A Testület számára ez a szervezeti változás ugyan a működést érdemben nem befolyásolta, mégis jelentős volt, hiszen a Testület a Magyar Nemzeti Bank szervezeti keretei között, azon belül önálló és független belső szervezatként működik a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 96-130. § szabályainak megfelelően. Működési feltételeinek biztosításáról és finanszírozásáról a Magyar Nemzeti Bank gondoskodik és 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 eljárása nem közigazgatási eljárás, önállóan perelhető, a pert magával a Testülettel szemben kell megindítani. A bíróság előtti jogorvoslat sem közigazgatási, hanem a Fővárosi Törvényszék előtti peres eljárás.

A Testület a Magyar Nemzeti bankról szóló törvényben rögzített szabályok alapján és a 98/257/EK Bizottsági Ajánlásnak megfelelő működési elvek szerint végzi a ráruházott feladatokat. Működésének elvei a következők:

1. Függetlenség

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

2. Átláthatóság

A végzett tevékenységről és működésének szabályairól a Testület folyamatosan tájékoztatást ad honlapján (www.mnb.hu/felugyelet) éves jelentéseiben és 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 úgymint 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 Testület szervezete és működése

A szervezet élén a Testület elnöke áll, helyettese a hivatalvezető. A békéltető testületi tagok osztályokba szerveződve végzik tevékenységüket, az adminisztrációs feladatok jelentős részét a Hivatal munkatársai (jogi referensek, békéltetési szakértők, szóvivő és asszisztensek) látják el, valamennyien az MNB-vel állnak munkaviszonyban.

Az eljárások általában 45-50 nap alatt zajlanak le, a meghallgatások túlértéke 45 napon belüli időpontra történik. A meghallgatások időtartama max. 1,5 óra. A fogyasztók számára az MNB központi ügyfélszolgálat nyújt segítséget, a pénzügyi szolgáltatók kapcsolattartói részére közvetlen elérhetőséget e-mailben és telefonon biztosít a Testület.

Miről szól a pénzügyi békéltetés?

A pénzügyi békéltetés nem mediáció, a pénzügyi szektorban jellemzően nincs mediálás. A pénzügyi békéltetést végző testületi tagok olyan pénzügyi szakemberek, akik szakvizsgázott jogászok és/vagy közgazdasági egyetemi végzettségű közgazdászok.

A pénzügyi békéltetés lényege, hogy a Testület a pénzügyi tárgyú joganyag ismerete alapján a konkrét ügyben megvizsgálja a jogi környezetet, feltárja a pénzügyi szolgáltató által elkövetett esetleges (jog)szabálysértéseket, ezáltal „öszönözve” a szolgáltatót egyezsége. Amennyiben ilyet nem követett el, az egyezséget csak méltányosság gyakorlására alkalmas esetekben támogatja.

Az érintett pénzügyi szolgáltatók köre

A Magyar Nemzeti Bank engedélyezési és felügyeleti jogkörébe tartozó valamennyi pénzügyi szolgáltató, így:

- hitelintézetek és pénzügyi vállalkozások, ide értve a végelszámolás és felszámolás alatt álló intézményeket;
- fizetési szolgáltatók;
- biztosítók;
- befektetési szolgáltatók;
- pénztárak;
- közvetítők;

kötelesek a Testület eljárása során együttműködni.

Az érintett fogyasztói kör

Az MNB törvény szerint fogyasztón az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személyt kell érteni, aki a pénzügyi szolgáltatási jogviszonyban érintett. Nem minősül fogyasztónak, ezért a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását sem kezdeményezheti az egyéni vállalkozó, egyéni cég, gazdasági társaság, jogi személyek, jogi személyiség nélküli szervezetek, társasházak.

Alávetés – Általános, egyedi, jogszabályi

Az alávetés a pénzügyi szolgáltató írásban vagy meghallgatáson szóban megtett és jegyzőkönyvezett nyilatkozata, amelyben vállalja, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának, egyezség hiányában az ilyen eljárásban hozott határozatnak aláveti magát, azaz magára nézve kötelezőnek fogadja el a Testület döntését. Az

alávetési nyilatkozatok lehetnek általános vagy eseti (egy adott ügyre vonatkozó) alávetési nyilatkozatok.

Mind az általános, mind az eseti alávetési nyilatkozat megadása a szolgáltató részéről szabadon választható volt, nem volt olyan jogszabályi rendelkezés, amely a szolgáltatókra nézve kötelezően előírná, hogy az eljárásban alávetési nyilatkozatot kell tenniük, azonban 2017. év január 1. napjától minden szolgáltatóra kiterjedő jogszabályváltozás eredményként a Testület előtti eljárásban 1.000.000,- Ft összeghatárig jogszabályi alávetés került bevezetésre. Ez azt jelenti, hogy nem a szolgáltató egyoldalú döntése az, hogy aláveti-e magát a Testület döntésének vagy sem, hanem azon ügyekben amelyek az 1.000.000,- Ft összeget nem haladják meg és a felek között nem jön létre egyezség, valamint a kérelem alapos, a Testület kötelezést hoz.

A jogszabályi alávetésen túl az alávetési nyilatkozatában a pénzügyi szolgáltató korlátozhatja kötelezettségvállalásának mértékét illetve hatályát a jogvita tárgyának általa meghatározott értékében (pl.: megjelöli azon összeghatárt, amelyen belül benyújtott kérelmezett összegig érvényes az alávetési nyilatkozata), vagy más módon (pl.: megjelöli azon ügyletet, amire nem terjed ki az alávetési nyilatkozata).

A Pénzügyi Békéltető Testület a nála megtett alávetési nyilatkozatokról nyilvántartást vezet.

Ügytípusok

- A belföldi békéltetési ügyek ügytípusba azok az ügyek sorolhatók, amelyek magyarországi fogyasztó és magyarországi szolgáltató vitáját jelentik.
- A határon átnyúló (FIN-Net) békéltetési ügyek közé azok az ügyek tartoznak, amely során magyarországi lakóhellyel/tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztó és EGT tagállambeli székhelyű/telephelyű pénzügyi szolgáltató vitája vagy fordítva (angol nyelven) zajlik.
- Az ügytípusok harmadik csoportját az online békéltetési ügyek jelentik, melyek a pénzügyi fogyasztó és annak pénzügyi szolgáltatója között létrejött online szolgáltatási szerződéssel kapcsolatban pénzügyi fogyasztói jogvita bíróságon kívüli rendezésére irányulnak, az Európai Unió online vitarendezési platformja segítségével.

Nemzetközi tagság – FIN-NET

A FIN-Net az Európai Gazdasági Térség (az EU-tagországok, valamint Izland, Lichtenstein és Norvégia) országaiban a bíróságokon kívül működő pénzügyivita-rendező fórumok hálózata, mely a fogyasztók és a pénzügyi szolgáltatók közötti jogviták kezelésével foglalkozik. A hálózatot az Európai Bizottság alapította 2001-ben. Jelenleg 26 országban 58 tagja van, több ország (Németország, Dánia,

Finnország) 4-5 tagot is delegált. Magyarországról a Budapesti Békéltető Testület is tagja a nemzetközi szervezetnek.

A határon átnyúló pénzügyi viták rendezésében a FIN-Net által összefogott fórumok eljárásai segítik a fogyasztókat, egységes eljárási szabályrendszerrel. Amennyiben jogvita keletkezik egyik ország fogyasztója és egy másik országban működő pénzügyi szolgáltató között, a FIN-Net-tagszervezetek segítik a fogyasztót a megfelelő fórummal való kapcsolatfelvételben, valamint ellátják a szükséges információkkal az adott eljárás kapcsán.

Nemzeti tagság – INFONETWORK

A Testület 2012. január 1-jétől a világ pénzügyi ombudsmanjait tömörítő, jelenleg öt kontinens több mint félszáz tagszervezetét számláló INFO Network hálózatnak is teljes jogú tagja. Minden tagjáról, így a magyar Pénzügyi Békéltető Testületről szóló információkat honlapján rendszeresen megjelenteti.

A szervezetet Londonban, 2007. szeptember 26-án az USA, Nagy-Britannia, Új-Zéland, Írország, Kanada és Ausztrália együttműködésével hozták létre. Eredeti célja a tagországokban – legfőképpen a pénzügyi szektor területén – működő alternatív vitarendezési mechanizmusok összehangolása, továbbá egy átfogó rendszer kidolgozása volt. A szervezet tagjai 4 régió köré szerveződnek: Eurázsia, Afrika, Amerika, Ausztrália. Az INFONetwork 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 kezelése, a továbbképzési lehetőségek és irányok megosztása céljából és érdekében történik. A szervezet a hangsúlyt a nemzetközi standardok szerint kialakított fogyasztóvédelmi alapelvek érvényesítésére helyezi, amelynek – megítélése szerint – 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.

Eredmények a Testület megalakulás óta

A Pénzügyi Békéltető Testülethez a 2011. július 1. megalakítása óta több, mint 22.000 fogyasztó fordult kérelemmel a pénzügyi jogvitája bíróságon kívüli rendezése érdekében. A beérkező kérelmek tartalma, minősége jelentősen változott, javult az évek során. A fogyasztók megismerték azt, hogy mely igényekkel tudnak a Testülethez fordulni és mi szükséges ahhoz, hogy a Testület ezekkel az igényekkel érdemben foglalkozni tudjon. A megalakulás évében a beérkező kérelmek 49%-át többségében azért kellett elutasítani, mert az eljárásra nem volt hatáskör vagy olyan eljárási akadályt észlelt az eljáró tanács, amely miatt a törvény szerint nem lehetett eljárást lefolytatni. A következő években az eljárás megindítása előtt elutasított

kérelmek aránya és darabszáma csökkent, egyre nagyobb arányban kerültek befogadásra a kérelmek, így egyre magasabb lett az érdemi elbírálásra alkalmas általános (békéltetési) ügyek aránya. Ez az arány 2016-ra már 70 százalékra emelkedett. Ezzel párhuzamosan fokozatosan csökkent azoknak a beadványoknak aránya, amelyeknél hiányos iratok, eljárási akadály vagy hatáskör hiánya miatt érdemben nem volt intézhető az ügy. Ez a tendencia a kérelmezők szempontjából kedvező.

Az érdemi szakaszba érő ügyeknek négyféle kimenetele lehet. A felek közötti egyezség jóváhagyására akkor kerülhet sor, ha az megfelel a jogszabályoknak. Az egyezség elmaradása esetén, ha a pénzügyi szolgáltató alávetette magát a Pénzügyi Békéltető Testület döntésének és a kérelem megalapozott, kötelezést tartalmazó határozat születik. A 2017. január 1-jét követően benyújtott kérelmek esetében szolgáltatói alávetés nélkül is hozhat kötelezést tartalmazó határozatot a Testület, ha nincs egyezség, a kérelem megalapozott és annak összege nem haladja meg az 1 millió forintot (kötelező jogszabályi alávetés). Ajánlást tesz a Testület, ha az igény megalapozott, meghaladja az 1 millió forintot és a szolgáltató nem tett alávetési nyilatkozatot. Amennyiben a felek között nem jön létre egyezség és olyan körülmény áll fenn, amely miatt a Testület nem tud döntést (ajánlás, kötelezés) hozni, a befogadást követően már csak az eljárás megszüntetésének van helye.

A befogadott eljárások eredményét az alábbi táblázat tartalmazza:

	Egyezség	Ajánlás	Kötelezés	Megszüntető határozat
2011. év	214	39	10	155
2012. év	847	76	24	906
2013. év	1 185	75	14	1 029
2014. év	1 422	28	5	1 351
2015. év	1 048	3	1	1 803
2016. év	855	6	2	2 381

Az érdemi szakaszba érő, vagyis a befogadott ügyek 41 százaléka zárult a felek közötti egyezség megkötésével és a Testület általi jóváhagyásával. Az egyezségek számában és arányában 2014 óta csökkenés figyelhető meg, és a megszüntető határozatok aránya ezzel párhuzamosan növekedett. A megszüntetések mögött sok esetben áll valamilyen megegyezés, további egyeztetések folytatására vonatkozó szándék, megállapodás a felek között, vagy éppen az, hogy a

kérelmező a Testület előtti eljárásban értette meg és fogadta el a szolgáltató érvelését, annak igazát, így az eljárás további folytatása szükségtelenné vált.

2016-ban azoknak a megszüntetett ügyeknek az aránya, ahol a Testület tudomást szerzett a felek közötti megegyezésről, vagy a szolgáltató teljesítette a kérelemben foglalt teljes igényt, a megszüntetett ügyek 7,5 százalékánál volt kimutatható.

Elérhetőségek

- Saját honlap: www.penzugyibekeltetotestulet.hu
- Személyesen a központi ügyfélszolgálaton: Budapest I. kerület Krisztina krt. 39.
- Postai úton: 1525 Budapest Pf. 172. és Pf. 670
- E-mailben: info@mnb.hu;
- Meghallgatások helyszíne: XIII. kerület Budapest Váci út 76., Capital Square Irodaház