

A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETÉS HAZAI ÉS NEMZETKÖZI ASPEKTUSAI

DR. KOVÁCS ERIKA *

1. *Vissza a kezdetekhez – a Pénzügyi Békéltető Testület életre hívása*

A Pénzügyi Békéltető Testület 2011. július 1. óta foglalkozik pénzügyi fogyasztói jogviták békéltetés útján történő rendezésével, 2017. július 1-jén ünnepelte működésének hatodik évfordulóját.

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. A pénzügyi tárgyú perek általában bonyolultak, hosszadalmasak, költségesek, a bíróságok számára pedig azért jelentenek nehézséget és különös kihívást, mert az ilyen jogviták, főleg, ha elszámolási kérdésben kér igazságot tenni a felperes, csak szakértő bevonásával dönthetők el. Pénzügyi szakértő az országban viszonylag kevés volt és jelenleg is az, s a mára már megszűnőben lévő Pénz- és Tőkepiaci Állandó Választottbíróóság sem jelentett minden pénzügyi tárgyú jogvitára megoldást, hiszen annak eljárása drága, nem is minden ügy vihető elé és kikötés hiányában ez a fórum sem lehetett járható út.

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 gondolata annak érdekében fogalmazódott meg, hogy a pénzügyi szolgáltatók együttműködése ügyfeleikkel kikényszeríthető legyen, szakmailag jól felkészült, tapasztalt, a pénzügyekben járatos jogászok és közgazdászok működjenek közre az ügyekben, az eljárás gyors és ingyenes legyen, létezzen olyan fórum, ahol a felek szabad belátásuk szerint egy kis segítséggel egyezséget köthetnek és ezáltal a bírósági utat elkerülve a bírósági szervezetrendszer is tehermentesítsék. Amikor 2010-ben a pénzügyi jogviták megoldása még az általános békéltetés rendszerében zajlott, összesen 880 kérelmező vette igénybe ezt a lehetőséget. 2011-ben - a Testület működésének első féléve alatt - már 1196 fogyasztói kérelem érkezett, még ebben az évben 857 ügy zárult le, összesen hét eljáró tanács munkájának eredményeképpen. 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 újabb 4320 ügyben kezdeményeztek eljárást, 2014. január 1. és december 31. között pedig összesen 4181 új ügy érkezett. Az ügyszám folyamatos 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, hiszen az eljáró tagok felelősségteljes szakmai alapú döntéseket hoznak, tevékenységük célja a pénzügyi szervezetek által nyújtott

* elnök (Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Békéltető Testület)

szolgáltatásokat igénybevevők jogos érdekeinek védelme és a pénzügyi közvetítőrendszerrel szembeni közbizalom erősítése együttesen. A jogos érdek fontos szempont, ugyanis ennek megítélése képezi alapját a Testület döntéseinek, de magának a békéltetésnek is.

Méltányossági ügyek is vannak azonban szép számmal, hiszen a pénzügyi fogyasztók is kerülhetnek olyan helyzetbe, hogy önhibájukon kívül eső okból nem képesek teljesíteni vállalt kötelezettségeiket. Ezekben az ügyekben a lehetőségekhez képest abban tud ez a fórum segíteni, hogy a pénzügyi szolgáltatók az előttünk folyó eljárásban megfontolhassák, tudnak-e, akarnak-e méltányossági szempontú döntést hozni és ezáltal esetleges további veszteségeiket is csökkenteni, és nem utolsósorban, ügyfeleket megtartani.

2011-ben a Testület hathónapos működésének eredményeképpen már el tudott odáig jutni, hogy az elé került 1196 ügy közül 418 ügyben egyezség születhetett. 2012-ben már 847, 2013-ban 1185, 2014-ben 1422 megkötött és jóváhagyott egyezség volt.

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény egészen 2013. szeptember 30-ig jelentette és szolgáltatta a Testület működésének jogszabályi alapját, hátterét. A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete azonban ebben az időpontban jogutód nélkül megszűnt, de korábbi feladatait a Magyar Nemzeti Bank átvette. A Pénzügyi Békéltető Testület így került 2013. október 1-jétől a Magyar Nemzeti Bank szervezeti keretei közé és működik azon belül önálló és független belső szervezetként a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 96-130.§. szabályainak megfelelően. Működési feltételeinek biztosításáról és a szükséges finanszírozásáról is 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.

2. *Jogszabályi környezet és a pénzügyi békéltetés lényege*

A Testület működése alapvetően a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 96-130. §-ban foglaltakon alapul, de tevékenysége okán még ma is irányadó rá a 2014. évi XL. törvény 21-22. §-ban foglalt szabályrendszer, valamint a 98/257/EK Bizottsági Ajánlásban foglaltak is. Az itt rögzített működési elvek szerint végezte és végzi ma is a ráruházott feladatokat, melyek a következők:

a) 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))

b) Átláthatóság

A végzett tevékenységéről és működésének szabályairól a Testület folyamatosan tájékoztatást ad honlapján¹, éves jelentéseiben, továbbá kérésre (MNB törvény 99. §, 115. § és 129-130. §).

c) 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. §).

d) Hatékonyság

A Testület eljárása gyors, az előtte folyó eljárásokban a hiánytalan kérelem beérkezésétől számított 75 napon belüli időpontra az eljáró tanács meghallgatást tűz és az eljárást 90 napon belül be is fejezi. Ezt a határidőt az elnök úgymint egy alkalommal, maximum 30 nappal hosszabbíthatja meg. Az eljárásért sem a kérelmezőnek, sem a pénzügyi szolgáltatónak fizetnie nem kell, az eljárás díjmentes, de a felmerült költségeket (ha ilyen van) a felek maguk viselik (MNB törvény 106. § (3) és 112. § (5)).

e) 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 alkalmazottja. 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)).

f) 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. §).

g) A képviselet lehetősége

A Testület előtti eljárásokban mind a meghatalmazott nélküli személyes megjelenés, mind a meghatalmazott általi képviselet a magánszemély kérelmező fogyasztók részére 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

¹ www.mnb.hu/bekeltetes; www.penzugyibekeltetotestulet.hu

képviseletet magukat, akik a szervezet alkalmazottai vagy ügyvédek (MNB törvény 110. §).

Az MNB törvény Testületre vonatkozó rendelkezései többször módosultak, kiegészültek, a legjelentősebb változások 2016-ban és 2017-ben történtek. Új szabály lett 2016-ban a 102. § (2) bekezdésének módosítása, amely az online vitarendezési platform alkalmazásának lehetőségét biztosítja. Kimondja, hogy ha a Testület beleegyezett, hogy az online vitarendezési platformon keresztül továbbított jogvita kapcsán alternatív vitarendezési eljárást folytasson le, akkor a 2013. május 21-i 524/2013/EU Európai Parlament és Tanács rendeletében és a Bizottság 2015/1051. számú végrehajtási rendeletében foglaltak figyelembe vételével köteles eljárni. Módosult a 106. § (3) bekezdése is, mely szerint az eljáró tanács vagy testületi tag az eljárás megindulásától számított 75 napon belüli időpontra tűzi ki a meghallgatást.

A Testület fő céljának változatlanul azt tekintette és tekinti jelenleg is, hogy egyezséggel záruljon a felek közötti fogyasztói jogvita, mely meghallgatás tartásával zajlik. A gyakorlati tapasztalatok alapján kezdeményezett törvénymódosítás lehetővé tette 2016. január 1. napjától, hogy ha a felek meghallgatás előtt nem járulnak hozzá az eljárás írásbeli lefolytatásához, és bármelyik fél a meghallgatáson nem jelenik meg, akkor az eljáró tanács - a meghallgatás megtartását követően - a felek előzetes hozzájárulása nélkül is lefolytathatja az eljárást, írásban. Egy további, 2016. július 1. napjától hatályos módosítás alapján a Testület meghallgatás kitézése nélkül elutasíthatja a kérelmet akkor is, ha a fogyasztó által kezdeményezett jogvita komolytalan vagy zaklató jellegű.

A 108. § (2) és (5) bekezdéseinek változása pontosította a pénzügyi szolgáltatók együttműködési kötelezettségét, és egyértelművé tette, hogy amennyiben a pénzügyi szolgáltató ezen kötelezettségét megsérti, akkor az MNB a fogyasztóvédelmi eljárás keretében fogyasztóvédelmi bírságot szabhat ki vele szemben. További módosítások meghatározták többek között a Testület éves jelentésének tartalmát, kimondták, hogy a Testület köteles a nem együttműködő szolgáltatót meghatározott ideig a honlapján megjelölni, iránymutatást adtak a honlap alapvető tartalmára, valamint a fogyasztóvédelemért felelős minisztérium számára is tartalmaztak közzétételi és nyilvántartási előírásokat.

A Magyar Nemzeti Bankról szóló törvény módosítását maga a Testület is kezdeményezte egy új szabály bevezetése érdekében, melynek értelmében, egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat a Testület eljáró tanácsa vagy az egyedül eljáró testületi tag, ha a pénzügyi szolgáltató alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztó érvényesíteni kívánt igénye sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor nem haladja meg az egymillió forintot. E törvényi rendelkezés 2017. január 1. napján lépett hatályba és azt a hatályba lépést követően beérkező fogyasztói kérelem alapján indult eljárásokban kell alkalmazni. Ezzel a szabállyal a cél az volt, hogy tovább növekedjen a pénzügyi szolgáltatók megegyezésre vonatkozó hajlandósága.

Nemcsak a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvény, hanem a személyi jövedelemadóról szóló törvény módosítása is meg tudott valósulni, melynek 2016. november 26. napjától hatályos változása eredményeképpen a hitel- vagy

kölcsönszerződésből, illetve a pénzügyi lízingszerződésből származó követelés elengedése esetén a fogyasztót nem terheli adófizetési kötelezettség. E jogszabályi változással a cél az, hogy segítség legyen mind a pénzügyi szolgáltatóknak, mind az érintett kérelmezőknek a hitel- és kölcsönjogviszonyból eredő nehézségek megoldásában, kiemelten kezelve az ügynevezett nem teljesítő hitelek esetét, biztosítva ezzel is a fizetési késedelembe esett lakossági jelzáloghitelek helyreállításáról szóló 1/2016 (III.11.) Magyar Nemzeti Bank által meghozott ajánlás gyakorlati érvényesülését.

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.

A pénzügyi békéltetés során érintett pénzügyi szolgáltatói kör 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.

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.

A Testület előtt folyó békéltetési eljárások 3 típusba sorolhatóak:

- A belföldi békéltetési ügyek ügýtípusba 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 vagy a fogyasztó vagy a pénzügyi szolgáltató lakóhelye/tartózkodási helye/székhelye valamely EGT tagállamban van.
 - Az ügýtípusok harmadik csoportját az online békéltetési ügyek jelentik, melyek a pénzügyi fogyasztó és annak pénzügyi szolgáltatója között online létrejött szolgáltatási szerződéssel kapcsolatban pénzügyi fogyasztói jogvita bíróságon kívüli

rendezésére irányulnak, az Európai Unió online vitarendezési platformja segítségével.

A pénzügyi békéltetés előnyeit foglalja össze a következő ábra:



3. A Testület szervezete és irányítása

A Testület 2011. július 1-jén a tevékenységének megkezdésekor egészen 2013. decemberéig hét tanácsban, tanácsokként három fővel, valamint három asszisztens munkatárssal és a tevékenységet irányító elnökkel működött, így összesen huszonöt fő volt alkalmazotti létszáma. Valamennyien a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletével álltak munkaviszonyban, ezáltal köztisztviselők voltak.

E státuszuk a Magyar Nemzeti Bank általi átvételükkel -2013. október 1-től - a Munka Törvénykönyv hatálya alá tartozó és határozatlan időre szóló munkavállalóvá változott. A Testület első elnökének, Dr. Nadray Gézának a 2013. év közepén történt lemondásával a Testület élére átmenetileg megbízott vezető került 2014. február 10-ig. A Magyar Nemzeti Bank elnöke 2014. február 10-i hatállyal Dr. Kovács Erikát nevezte ki elnöknek a Testület élére, akinek hat évre szóló mandátuma 2020. február 10-én jár le.

A Testület összlétszáma 2013. december 31-én csupán 23 fő volt, a 2014. december 31-i állapot szerint már 30 fő volt. Ebben az évben jött létre belső szervezetként a hivatal 9 fős létszámmal, ami jelentette a hivatalvezetőt, egy jogi előadót, egy jogász gyakornokot és hat asszisztens munkatársat. A hivatal volt és jelenleg is hivatott elvégezni minden olyan adminisztrációs tevékenységet, mely a tagok munkáját segíti. A testületi tagok száma ekkor 20 fő volt, akik öt munkacsoportba szerveződve végezték szakterületenként megosztott feladataikat. Három munkacsoport foglalkozott hitel- és kölcsönüggyekkel, valamint pénzügyi lízing ügyletekkel ide értve az autofinanszírozási ügyeket is, két munkacsoporthoz tartoztak az egyéb banki ügyek, azaz a nem hitelügylettel kapcsolatos pénzügyi

szolgáltatások ügyei, valamint a biztosítók, a pénztárak és a befektetési szolgáltatókkal szemben indított eljárások vitele.

2015-ben történt meg a testületi tagok osztályszervezetbe rendeződése. A Testület így az elnökből, a hivatalvezetőből (ők 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 sajtószóvivő is tevékenykedett ekkor már a Testületnél. Az összlétszám a 2014. december 31-i állapothoz képesti növekedése a kötelező törvényi elszámolással kapcsolatos ügyek miatt következett be.

2016. december 31. napján 49 fő volt (elnök, hivatalvezető, 25 fő testületi tag, 22 fő hivatali munkatárs) volt az állományi létszám. A 2014-15. években történt szervezeti átalakítások eredményeként kialakult irányítási és szervezeti struktúra nem változott a korábbi évhez képest. Az elszámolási ügyszám jelentős csökkenésével azonban már valamennyi osztály eljárta békéltetési ügyekben is és tartott meghallgatásokat. Ennek is köszönhetően az előző évhez képest 52 napra csökkent az átlagos eljárási idő. Elszámolási ügyekkel alapvetően már csak egy osztály foglalkozott, néhány megismételt eljárás kapcsán azonban további osztályok testületi tagjai is eljárta.

Az MNB törvényben foglalt kötelezettségének eleget téve a Testület honlapját folyamatosan fejlesztette, tájékoztatta a fogyasztókat és a pénzügyi szolgáltatókat az aktualitásokról. A Testület honlapja: www.penzugyibekeltetotestulet.hu

A Testület a tevékenységét 2016. április végéig Budapesten, az I. kerület Krisztina krt. 39. szám alatt végezte, majd május 2-tól új helyre, a Budapest XIII. kerület Váci út 76. szám alatti Capital Square Irodaházba költözött. Ez lett a meghallgatások új helyszíne is.



Itt ma is 13 tárgyaló várja a kérelmezőket és a pénzügyi szolgáltatók képviselőit, hogy személyes találkozásuk eredményeképpen egyezséget köthessenek. Az e célra kialakított környezet kötetlen beszélgetésre, az érvek és álláspontok szabad kifejtésére ad lehetőséget, minimális formai kötöttségek mellett.

A Testület Budapesten kívül sajnos továbbra sincs jelen, meghallgatásokat csak Budapesten és ezen a helyszínen tart. Ügyfélszolgálatát a Magyar Nemzeti Bank Budapest I. kerület Krisztina krt. 39. alatti központi ügyfélszolgálat látja el, ahol felvilágosítás kérésére és beadványok személyes leadására és ügyfélszolgálati munkatársak általi átvételére van lehetőség. Az ügyfélszolgálat nemcsak személyesen, hanem telefonon és e-mailben is megkereshető információkérés, tájékoztatás adás érdekében.

A Budapesten kívüli jelenlét hiánya miatt a jövőben is fontosak azok a belföldi kapcsolatok, melyek egyrészt a fogyasztók tájékoztatásában segítenek, másrészt lehetővé teszik, hogy minél több kérelmező segítséget kapjon, mind a Testülethez való fordulás kérdésében, mind általános fogyasztóvédelmi kérdésekben, ha erre szüksége van.

4. *Belföldi és nemzetközi kapcsolatok*

A szervezet széleskörű hazai és nemzetközi kapcsolatrendszerrel bír.

a) Kormányablakok

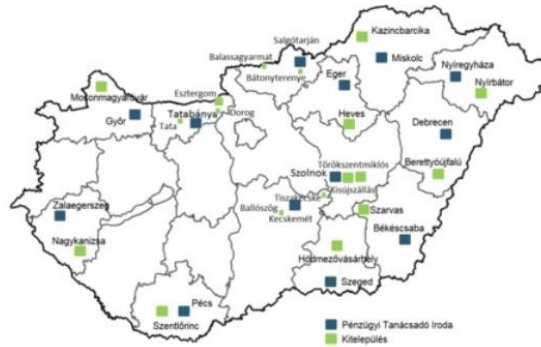
2014. áprilistól volt lehetőség arra, hogy a megyeszékhelyeken működő kormányablakok a Testület működésével és eljárásával kapcsolatban megbízható információt adjanak a hozzájuk forduló magánszemély fogyasztók részére és a Testület eljárásának megindítását célzó kérelem nyomtatványok kitöltésében is segítséget nyújtsanak, közvetlenül és költségmentesen juttatva el azokat a Testülethez. 2016. október 15-től a kormányablakokról szóló 515/2013. (XII.30.) kormányrendelet 3. számú mellékletében nevesítve is szerepel a továbbítás céljából előterjeszthető beadványok között a Testület eljárására irányuló kérelem, így minden hivatalban, az országban közel 300 helyszínen nyílt lehetőség a kérelem nyomtatványok benyújtására és a Testület eljárásával kapcsolatos felvilágosítás, tájékoztatás kérésére.

A kormányablakok fogyasztóvédelmi feladataik teljesítése körébe tartozik tehát a Testület munkájának segítése az által, hogy ők is tájékoztatnak a mindenki számára ingyenesen elérhető lehetőségről és a Testülethez fordulás jogszabályi feltételeiről.

b) Pénzügyi tanácsadó irodahálózat

A Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete (FOME) 2011. óta működteti Pénzügyi Tanácsadó Irodahálózatát és díjmentes pénzügyi fogyasztóvédelmi tanácsadást nyújt Magyarország 9 megyeszékhelyén. Az Irodahálózat abban is segít, hogy hogyan tud a fogyasztó a Testülethez fordulni. Tanácsadáson túlmenően az ott dolgozó szakemberek segítenek a kérelem nyomtatványok kitöltésében és postára adásra készen közreműködnek a beadványok elkészítésében is. 2016-ban a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központja közbeszerzési pályázatot írt ki, melynek eredményeképpen a fogyasztók részére a tanácsadást végző és rendelkezésre álló helyszínek száma tovább bővült. Jelenleg már 13 helyen az ország különböző nagyvárosaiban található ilyen irodák és további 18 településen úgynevezett „kihelyezett” pénzügyi tanácsadás is zajlik.²

² További részletes információk erről, valamint az irodák és a kihelyezett tanácsadások adatai a <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/tanacsado-irodak> weboldalon érhetők el.



c) *Nemzetközi kapcsolatok*

A Testület megalakulása óta nagy hangsúlyt fektetett nemzetközi kapcsolatainak ápolására és az egyre szélesebb körű nemzetközi együttműködésben való részvételre. Ez a törekvés a már meglévő nemzetközi szervezeti tagságokon kívül a 2016. február 15-től bevezetett „Online vitarendezési platform”-hoz történő csatlakozásban is megnyilvánult. Az eddigi évek tapasztalatai egyértelmű bizonyítékai annak, hogy a nemzetközi szintű együttműködés jelentős mértékben képes növelni a pénzügyi békéltetés sikerességét és határozottan javítja a békéltető mechanizmusok, eljárások minőségét. A Testület nemzetközi tevékenységében továbbra is kiemelt szerepet tölt be a FIN-Net és INFO Network hálózatokkal, valamint az abban részes egyes szervezetekkel, nemzeti alternatív vitarendező szervezetekkel és személyekkel külön-külön is megvalósuló kapcsolat.

d) *A FIN-NET, mint európai uniós szervezet*



A FIN-Net hálózat az Európai Gazdasági Térség (az Európai Unió tagállamai, valamint Izland, Liechtenstein és Norvégia) területén működő európai rendszer, a fogyasztók és a pénzügyi szolgáltatók között kialakult határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogviták alternatív vitarendezésére létrejött európai szervezet. Az elnevezés az angol nevének rövidítéséből - Financial Dispute Resolution Network - származik.

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 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. A határon átnyúló jogvitával kapcsolatban minden tag, így a magyar Pénzügyi Békéltető Testület is köteles bárki kérésére haladéktalanul írásban vagy más megfelelő formában tájékoztatást adni a FIN-Net

működéséről, a pénzügyi szolgáltatási tevékenységgel összefüggő határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogvita elbírálására hatáskörrel és illetékességgel rendelkező, a FIN-Net-ben részt vevő más EGT állambeli alternatív vitarendezési fórumról és annak eljárásáról. Minden tag folyamatos statisztikai adatszolgáltatást teljesít az előtte indult határon átnyúló ügyekkel kapcsolatos eljárásokról az Európai Uniónak és jogosult a hálózat tagjainak egymás közötti kapcsolattartását elősegítő intranetes adatbázis használatára.³

e) *Az INFO NETWORK, mint nemzetközi szervezet*



A Testület 2012. január 1-től teljes jogú tagja a világ pénzügyi ombudsmanjait tömörítő, jelenleg öt kontinens több mint, félszáz tagszervezetét számláló INFO Network hálózatnak is. Minden tagjáról, így a magyar Pénzügyi Békéltető Testületről szóló információkat honlapján rendszeresen megjelenteti.⁴ 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, azaz a bíróságon kívüli vitarendezési modellek kialakítása, 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.

f) *Az európai uniós online vitarendezési platform*

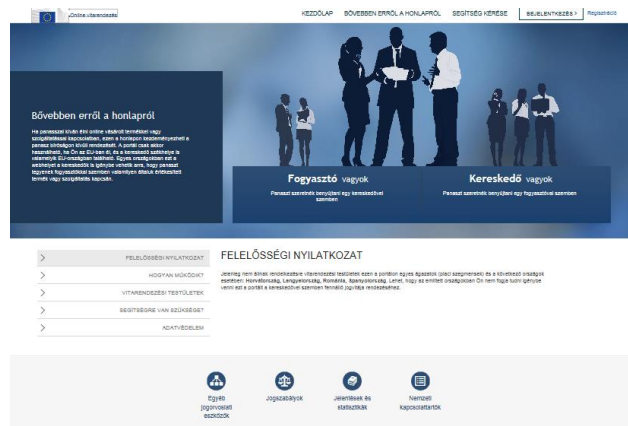
A fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről szóló uniós irányelv 20. cikkének (2) bekezdése szerint a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium 2016. február 9. napján bejelentette az Európai Unió Bizottságának, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület az irányelvnek megfelelően pénzügyi tárgyú jogviták alternatív vitarendezési

³ A Fin-Net szervezetéről és működéséről bővebb tájékoztatást a www.ec.europa.eu honlapon található az érdeklődők.

⁴ Lásd: www.networkfso.org

fórumaként működő testület Magyarországon. Az Európai Parlament és a Tanács 2013. május 21-i 524/2013/EU rendelete (a fogyasztói jogviták online rendezéséről) felhatalmazása alapján az Európai Bizottság elindította az európai online vitarendezési platformot. Ez a platform az Európai Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók és az Európai Unióban letelepedett szolgáltatók közötti, online szolgáltatási szerződésekből eredő kötelezettségekkel kapcsolatban felmerülő jogviták, így a pénzügyi fogyasztói jogviták, bírósági eljáráson kívüli rendezésére szolgál.

A platform aktiválásának a napja 2016. február 15. volt. E naptól kezdődően a Testület is készen állt az online pénzügyi fogyasztói szerződésekből eredő pénzügyi fogyasztói jogviták online kezelésére, a kérelmek e platformon keresztül fogadására. A Testület az online szerződésekkel összefüggő pénzügyi fogyasztói jogviták esetében mind belföldi, mind határon átnyúló ügyekben eljárhat, amennyiben a platformon keresztül kérelem beérkezik hozzá.⁵



Ez a platform az Európai Unió összes hivatalos nyelvén elérhető és a meglévő tagállami alternatív vitarendezési rendszerekre épül, tiszteletben tartva a tagállamok hagyományait. Célja többek között az, hogy biztosítsa, hogy az Európai Parlament és a Tanács 2013/11/EU irányelve (a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről) 20. cikkének (2) bekezdése szerint jegyzékbe vett valamennyi alternatív vitarendezési fórum csatlakozhasson a platformhoz és ezzel lehetővé váljon az online szerződésekből fakadó összes jogvita bírósági eljáráson kívüli online és egységes elvek szerinti gyors rendezése.

Minden, a rendszerben résztvevő alternatív vitarendezési fórumnak az online vitarendezési platformra mutató elektronikus linkjét a honlapján fel kell tüntetnie, e kötelezettségének a Testület 2016. február 15-én eleget is tett, egyúttal a pénzügyi fogyasztókat honlapján tájékoztatta az online platform elindulásáról. A Magyarország területén működő pénzügyi szolgáltatóknak is tájékoztatniuk kell a pénzügyi fogyasztókat az online vitarendezési platform létezéséről, valamint arról a lehetőségről, hogy ez a platform felhasználható a vitáik rendezésére. Nekik is kötelezettségük az online vitarendezési platformra mutató elektronikus link megjelenítése honlapjukon, és ha egy pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó ajánlatot e-

⁵ A platform a <https://webgate.ec.europa.eu/odr> címen érhető el.

mailben tesznek, akkor ugyanez a kötelezettségük fennáll az adott e-mail-ben is. A tájékoztatást fel kell tüntetniük adott esetben az online szolgáltatási szerződés általános feltételei között is.

Minden fogyasztó – ide értve a pénzügyi fogyasztókat is –, aki rendelkezik Európai Unió tartózkodási hellyel és magánszemélyként köt bármilyen, így pénzügyi szolgáltatásra irányuló szerződést az interneten vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül, élhet az online vitarendezés lehetőségével. Első lépésként a fogyasztónak regisztrálnia kell az Európai Bizottság honlapján, amit megtehet magyar nyelven is. Ezt követően nyújthatja be kérelmét a platformon keresztül, megadva azokat az adatokat, amelyeket a rendszer a formanyomtatványon meghatároz.

Amint a hiánytalanul kitöltött elektronikus panaszbejelentő űrlap beérkezik, az online vitarendezési platform az ellenérdekű fél elektronikus címére egy szabványos elektronikus üzenetet küld, amelyben tájékoztatják arról, hogy panaszt nyújtottak be ellene. A vitarendezési platform automatikusan és haladéktalanul továbbítja a panaszt ahhoz az alternatív vitarendezési fórumhoz, amelynek igénybevételéről a felek megállapodtak. A felek által megjelölt fórum csak a rendszerben, az adott ügytípusra meghatározott fórum lehet, így Magyarországon a pénzügyi tárgyú jogvitákban kizárólag a Pénzügyi Békéltető Testületet lehet választani, mert kizárólagos hatáskörrel rendelkezi ezekben az ügyekben. Amennyiben a jogvita határon átnyúló, akkor a választható eljáró fórumok köre változhat. Az alternatív vitarendezési fórum, amelyhez a panaszt a rendszer automatikusan továbbítja, haladéktalanul tájékoztatja a feleket arról, hogy hozzájárul vagy elutasítja, hogy a jogvitával foglalkozzon.

Az online jogviták rendezése nem teszi szükségessé a felek vagy képviselőik személyes megjelenését az alternatív vitarendezési fórumok előtt, kivéve, ha az adott fórum eljárási szabályai előírják ezt a lehetőséget és a felek ebbe beleegyeznek. Az online vitarendezési platformon keresztül beérkező panaszokban eljáró alternatív vitarendezési fórumok saját eljárási szabályaikat alkalmazhatják, így a Testületre vonatkozóan az MNB törvényben foglalt rendelkezések és a Testület Működési Rendjében meghatározott eljárási szabályok a platformon keresztül érkezett ügyekre is megfelelően irányadók. A Testület eljárásának alapfeltétele az online platformon beérkező ügyek esetében is az, hogy a kérelem benyújtását megelőzően a kérelmező a pénzügyi szolgáltatóval szemben sikertelen panaszeljárást folytasson le.

2016-ban a Testülethez összesen három kérelem érkezett a platformon keresztül, mindhárom a biztosítási területet érintette. Az első ügy kötelező gépjármű felelősségbiztosítással volt kapcsolatos. A kérelmező kérelmében előadta, hogy a biztosítónál kezdeményezte a gépjármű kötelező felelősségbiztosításának felmondását a törvényi határidőn belül, majd ezt követően egy másik biztosítónál kedvezményes feltételek mellett kötött szerződést. Sérelmezte, hogy a biztosító nem vette figyelembe a határidőben tett felmondását és álláspontja szerint jogalap nélkül követelte tőle a díjat. Kérte a Testület közreműködését abban, hogy a szerződés a biztosítóval megszüntetésre kerüljön a felmondásának megfelelően és az tekintsen el a további díjkövetelésétől. A pénzügyi szolgáltató a kérelmező kérelmére előadta, hogy nyilvántartása szerint a szerződés kapcsán a szerződési évfordulóra felmondás

nem érkezett hozzá a felmondási időn belül. A szerződést évfordulóra visszamenőleges hatállyal törölni nincs lehetősége, így álláspontja szerint a gépjárműre a kérelmező által jelzett időponttól a biztosítási időszakra esetlegesen más biztosítónál megkötött kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződés a vonatkozó jogszabályi rendelkezések értelmében érvénytelen. A probléma megoldása érdekében a biztosító egyezségi ajánlatot tett, amely szerint amennyiben kérelmező az adott hónapra vonatkozó, a következő hónap 8. napjáig esedékes díjat megfizeti, közös megegyezéssel megszüntetik a szerződést. A kérelmező a szolgáltató egyezségi ajánlatát elfogadta, a Testület az eljárást megszüntette.

A második ügy villámcsapás okozta kárigény volt egy lakásbiztosítás kapcsán, amelyben a kifizetett biztosítási összeg mértékével és összegszerűségével nem értett egyet a kérelmező. Mivel az összegszerűség eldöntése szakértői kérdés volt és az eljárás sajátosságai miatt e kérdésben további szakértői bizonyításra nem volt lehetőség, érdemben az ügy nem volt elbírálható, és mivel egyezés nem született, az eljárást eredménytelenül le kellett zárni.

A harmadik ügyben a kérelmező a gépjármű felelősségbiztosítása díjának összegét túlságosan magasnak tartotta. Tekintettel arra, hogy kérelmét megelőzően az ügyben nem folytatott le panaszeljárást a pénzügyi szolgáltatónál, eljárási akadály miatt a kérelmet el kellett utasítani és az eljárást megszüntetni.

Az online vitarendezés a pénzügyi szolgáltatások kapcsán felmerülő viták rendezésének egyszerű, hatékony, gyors és ingyenes formája, olyan alternatív megoldás a pénzügyi viták bíróságon kívüli rendezésére, melynek előnye, hogy földrajzi távolságtól függetlenül nyílik lehetőség a vitarendezésre. Ez a rendszer leegyszerűsíti és megkönnyíti a felek közötti, illetve a felek és az eljáró fórum közötti kommunikációt, ezáltal felgyorsítja a vitarendezés menetét, növelve a konfliktuskezelés hatékonyságát. A pénzügyi szektorban a biztosítási terület érintett leginkább az online szerződéskötések vonatkozásában.

A jövőben azonban várható, hogy a többi pénzügyi ágazatban is emelkedni fog az online létrejövő szerződések száma és ezáltal az online vitarendezési ügyeké is.