



A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETÉS ÉS SZEREPLŐI

A Pénzügyi Békéltető Testület működésének alapelvei

A Pénzügyi Békéltető Testület (a továbbiakban: *PBT*) az 98/257/EK Bizottsági Ajánlásban (a továbbiakban: *Ajánlás*) megállapított – magyar jogrendszerbe beépült - minőségi szabványok/standardok alapján látja el feladatát.

Az Ajánlás hét alapelvből áll, amelyek az alábbiakat tartalmazzák:

1. A vitarendezési fórum függetlenségének elve:

A PBT működése során a törvények betartásával biztosítja, hogy döntéseit pártatlanul, befolyásolás-mentesen, csak a konkrét ügyre vonatkozó bizonyítékok mérlegelésével hozza meg. A PBT pártatlansága nemcsak a pénzügyi szolgáltatók és a fogyasztók közötti viszonyra értelmezendő, hanem a pénzügyi szolgáltatók egymás közötti viszonyára is, a PBT pártatlansága verseny-, és szektorsemlegességet is jelent.

2. A rendszer átláthatóságának elve:

A PBT saját működése során törekszik arra, hogy folyamatosan informálja a fogyasztókat, a pénzügyi szolgáltatókat és az érdeklődő közvéleményt saját működéséről és eljárásairól. Ennek érdekében honlapot üzemeltet, melyen eljárásrendjét, illetve a PBT-re, annak működésére vonatkozó egyéb információkat folyamatosan megjeleníti.

3. Kontradiktórius eljárás elve:

A PBT eljárási szabályzata – összhangban a törvényi szabályozással – biztosítja, hogy a feleknek lehetősége legyen a PBT előtt véleményük kifejtésére, a másik fél érveinek megismerésére, arra való reagálásra.

4. Az eljárás hatékonyságának elve:

- A pénzügyi békéltetés jogi szabályozása biztosítja, hogy a fogyasztó számára előnyös legyen az alternatív vitarendezés e fórumának választása.
- A fogyasztó számára biztosított előnyök:
 - a) nincs jogi képviselési kötelezettség,
 - b) biztosított a költségmentesség,
 - c) rövidek az eljárási határidők,
 - d) a PBT aktívan közreműködik az eljárás eredményessége érdekében.
- Az eredményes eljárást – és ez által a hatékonyság elvét – veszélyeztető féllel szemben a PBT minden rendelkezésére álló eszközt alkalmaz.

5. Jogszerűség elve:

A PBT döntése nem eredményezi a fogyasztók számára rendelkezésre álló egyéb jogok – például a bírósághoz fordulás joga – elvonását. A PBT ezért eljárása során felhívja a fogyasztó figyelmét arra, hogy bírói utat is igénybe vehet a pénzügyi jogvitája eldöntéséhez.

6. Szabadság elve:

- A PBT döntése csak akkor kötelező a pénzügyi szolgáltatóra, ha erről tájékoztatást kapott és azt elfogadta (alávetés).
- Ha a fogyasztó nem elégedett a PBT döntésével, azzal szemben bírói úton – a törvény által biztosított keretek között – jogorvoslással élhet, illetve közvetlenül is fordulhat bírósághoz pénzügyi jogvitájával.

7. Képviselés elve:

A hatékonyság elvének megfelelően a fogyasztó számára nem kötelező képviselőt igénybe venni. Ha azonban a fogyasztó képviselőt kíván igénybe venni, ebben a szándékában nem korlátozható. Ezért a képviselés elvéből következik, hogy a PBT előtti eljárásban a fogyasztó bárkit (más természetes személyt, fogyasztóvédelmi szervezetet, ügyvédet stb.) felkérhet – a képviseltre vonatkozó formai követelmények betartásával – képviseletére a pénzügyi békéltetési eljárás során.



Az alternatív vitarendezési fórum szereplői

Pénzügyi Békéltető Testület

Fogyasztók

Pénzügyi Szolgáltatók

A jogintézmény akkor tudja betölteni szerepét, ha mind a három szereplő együttműködve, jogait és kötelezettségeiket gyakorolva, illetve betartva jár el.



A Pénzügyi Békéltető Testület feladatai a felkészülésben

- a) Személyi felkészültség kialakítása
- b) Tárgyi felkészültség kialakítása
- c) Szabályzatok kialakítása

Személyi felkészültség

- A Pénzügyi Békéltető Testület az **elnökből**, valamint **hét**, egyenként **háromtagú tanácsból** áll.
 - Banki és befektetési szolgáltatókkal kapcsolatos ügyek (4 tanács)
 - Biztosítókkal és pénztárakkal kapcsolatos ügyek (3 tanács)
- Az egyes **tanácsok összetétele**

2 fő jogász

- 1 fő bírói vagy közigazgatási tapasztalattal
- 1 fő piaci tapasztalattal

1 fő közgazdász

- Jellemzően piaci tapasztalattal

A Pénzügyi Békéltető Testület tárgyi feltételeinek kialakítása

A PBT tárgyalói a PSZÁF székháza melletti irodaházban kerültek kialakításra.

A tárgyalók

- korszerűek (számítástechnikailag felszereltek) és
- kulturáltak

Megközelíthetőség

- a Krisztina körút felől
- a Déli Pályaudvar felől
- az Irodaház III. emeletén (lift után jobbra)



Szabályzatok kialakítása

1. Működési Rend

2. Eljárási Szabályzat

- A Működési Rend melléklete
- Nyilvánosan elérhető a Pénzügyi Békéltető Testület honlapjáról (<http://www.pszaf.hu/pbt>)



A Pénzügyi Békéltető Testület működésének alapelvei

- a) Pártatlan fórum
- b) Törvényi szabályok betartása és betartatása
- c) Eljárási szabályoknak megfelelő működés
- d) Az egyedi ügyekben való döntés szakmai alapon.

A fogyasztók feladatai

- Az eljárás megindításának előzetes **feltételei** vannak
 - A kérelmet **írásban** kell benyújtani
 - A kérelemnek **kötelező tartalmi elemei** vannak
 - **Együttműködési kötelezettség** terheli a fogyasztót is.
- A PBT eljárása **ingyenes**, eljárási díj, illeték nem terheli sem a fogyasztót, sem a pénzügyi szolgáltatót. Az eljárás során azonban lehetnek egyéb **költségek** a felek részéről. A költségeket az a fél viseli, akinek terhére a PBT az ügyet eldöntötte.
- Az együttműködési kötelezettség keretében a **fogyasztónak**
 - hiánytalan és a törvényi elvárásoknak megfelelő kérelmet kell benyújtania
 - a PBT kérésére a szükséges iratokat, egyéb bizonyítási eszközöket szolgáltatnia kell
 - meg kell jelennie (személyesen vagy képviselő útján) a meghallgatáson
- Az együttműködési kötelezettség fogyasztói megszegése azzal járhat, hogy a PBT csak a rendelkezésre álló iratok alapján dönt, illetve elutasítja a kérelmet, megszünteti az eljárást.

A pénzügyi szolgáltatók panaszkezeléssel kapcsolatos feladatai

A tartalmi panaszkezelés elvárásának újdonsága

Formális panaszkezelés zajlott

- Ügyiratok nem álltak rendelkezésre
- Formanyomtatványok, azonos szövegrésszel
- Jogorvoslati lehetőségekről való tájékoztatás ömlesztve



Tartalmi panaszkezelésre kell átállni [a Psztv. 83.§-ának (2) bekezdése, az ágazati törvények és a 18/2011. (IV.29) számú PSZÁF elnöki ajánlás IV/15. pontja alapján]

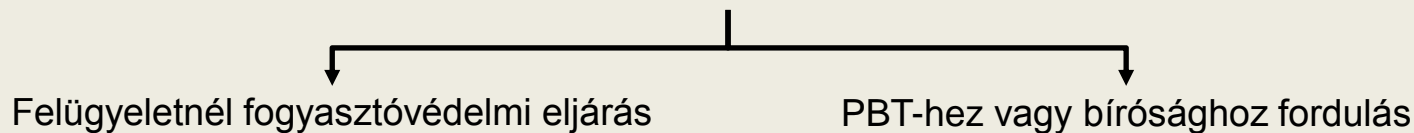
- Törekedjenek egyezsége a felek
- A panaszokra érdemi választ kell adni
- A panasz minden felvetésére ki kell térni (merítsék ki a panaszt)
- Vizsgálják át az összes releváns és rendelkezésre álló dokumentumot
- A panasz kivizsgálás végén a „jogorvoslati” lehetőségre való utalás pontos legyen.



Jogorvoslatra való felhívás

Formális panaszkezelésnél nincs különbségtétel

Tartalmi panaszkezelés



A jogorvoslati felhívás tehát lakmuspapír a tartalmi vizsgálat megítélésében.



A pénzügyi szolgáltató békéltetési eljáráshoz kapcsolódó feladatai

a) Együttműködés

- válaszirat (törvénynek megfelelő tartalommal)
- meghallgatáson jelen lenni

Minimális együttműködés

b) Alávetés

- teljes
- korlátozott

Maximális együttműködés

c) Egyezségekre való nyitottság

- egyezség felajánlása
- egyezség elfogadása
- egyezség kialakítása a kölcsönös előnyök mentén

d) A döntés végrehajtása (jogkövető magatartás)

A pénzügyi szolgáltatóval szembeni szankciók

a) Nyilvánosságra hozatal

b) Fogyasztóvédelmi eljárás

- Figyelmeztetés
- Bíróság

Szankció célja: az együttműködés kikényszerítése és nem több.

Alávetés hiányáért nincs szankció

Míg a fogyasztó ügye elvesztését kockáztatja ha nem működik együtt, addig a pénzügyi szolgáltató hatósági jellegű szankciót kaphat az együttműködés megtagadásáért.



FONTOS!

Aki a Pénzügyi Békéltető Testülettel együttműködik, az az egyedi ügyel kapcsolatban – a Pénzügyi Békéltető Testület kezdeményezésére – **soha** nem találkozik a PSZÁF hatósági funkcióival.



KÖSZÖNJÜK FIGYELMÜKET!

PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
Levelezési cím: 1525 Budapest BKKP Postafiók: 172.
Telefon: (+36 1) 489 9100
Honlap: www.pszaf.hu/pbt
E-mail: pbt@pszaf.hu

