

Szabó Péter*: Jöhet a pénzügyi békéltetés, ha a bank elutasítja panaszunkat

Csak a tavalyi évben bő 3600 pénzügyi fogyasztó ügyében járt el a Pénzügyi Békéltető Testület. Ez az MNB-n belül működő alternatív vitarendezési lehetőség a polgári peres bíróságnál gyorsabb, ingyenes és egyszerűbb a problémákkal bankjuknál vagy biztosítójuknál hiába kilincselők számára. A pénzügyi békéltetők előbb egyességet próbálnak létrehozni a vitás felek között, ám ha ez nem sikerül, a pénzügyi intézmény számára kötelezést vagy ajánlást is hozhatnak.

Mi is az a pénzügyi fogyasztói jogvita? Ki a pénzügyi fogyasztó? A jog pontos definíciója szerint olyan természetes személy, aki a magánszféréjével (vagyis nem a vállalkozásával, gazdasági tevékenységével) összefüggő pénzügyeit intézi bankkal, biztosítóval, követeléskezelővel vagy bármilyen egyéb pénzügyi intézménnyel. Pénzügyi fogyasztói jogvita akkor alakul ki, ha a pénzügyi intézmény elutasítja ügyfele benyújtott panaszát és a felek nem tudnak egyetértésre jutni.

Szerencsés esetben már a szóban vagy írásban benyújtott panasz – esetleg egy méltányossági kérelem - nyomán rendeződik a vitás, problémás helyzet. Az ügyfél megnyugodhat, igénye teljesült, a pénzügyi szolgáltató pedig az ügyfél elégedettségére alapozva akár újabb szerződéseket is köthet vele, s így továbbfejlesztheti üzleti kapcsolatát.

A gyakorlatban azonban nem minden esetben alakulnak a dolgok az ideális forgatókönyv szerint. Mit tehet az ügyfél, ha a pénzügyi szolgáltató válasza nem megnyugtató a számára és keresni, érvényesíteni kívánja valós (esetleg csak vélt) igazát? Természetesen elmehet a bíróságra. Van azonban a vita rendezésének egyéb, alternatív módja, amely egyszerűbb, gyorsabb, költségmentes megoldási lehetőséget kínál a peren kívül, ez pedig a Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) eljárása.

A PBT a Magyar Nemzeti Bank (MNB) szervezeti keretein belül, de szakmailag független egységként 2011 óta végzi tevékenységét a pénzügyi területen kialakult jogviták békés rendezése, vagyis egyezség létrejöttének elősegítése. Ez nem csupán a hétköznapi értelemben vett „békéltetésre” terjed ki, hiszen, ha a felek nem állapodnak meg, a PBT hoz döntést az ügyben.

E döntés – az ügyfél megalapozott, jogszerűnek bizonyuló igénye esetén – a pénzügyi szolgáltatóra vonatkozó kötelezés vagy ajánlás is lehet (előbbi akár végrehajtható, utóbbi szövege pedig a nyilvánosság elé tárható, ha a pénzügyi intézmény esetleg nem akarná végrehajtani azokat).

A PBT működésének hatékonyságát az MNB-törvényben foglalt jogköre biztosítja. A pénzügyi békéltetők sokoldalúan és folyamatosan képzett, tapasztalatokkal rendelkező, szakvizsgázott jogászok, közgazdászok. A tagok személyükben is függetlenek, vagyis döntéseik tekintetében nem utasíthatóak és pártatlanok.

Fontos hangsúlyozni, hogy a PBT eljárását meg kell előznie a pénzügyi szolgáltatóval történő közvetlen egyeztetési kísérletnek, panasz eljárásnak. Az ügyfél csak akkor fordulhat – az erre szolgáló formanyomtatvány kitöltésével – a PBT-hez, ha panaszkezelési kísérlete sikertelennek bizonyult (pénzügyi intézménye elutasította panaszát, méltányossági kérelmét elutasította)

A jogszabály szerint a magyarországi pénzügyi szolgáltatók 30 napon belül kötelesek választ adni az ügyfélpanaszokra. Ha ez nem történik meg határidőben, ebben a kivételes esetben a panasz elutasítás nélkül közvetlenül is megkereshető a PBT. Az ehhez szükséges formanyomtatványok elérhetők az MNB, illetve közvetlenül a PBT honlapján (www.penzugyibekeltetotestulet.hu),

hozzáférhetőek az MNB budapesti ügyfélszolgálatán, a megyeszékhelyeken működő Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodákban. Természetesen a pénzügyi szolgáltatók is kötelesek e témában tájékoztatást nyújtani. Segítséget nyújtanak mindebben a kormányablakok is, de szükség esetén maga a PBT is megküldi a megfelelő formanyomtatványt az érdeklődő ügyfélnek.

A testület a hozzá forduló fogyasztó ügyét alapesetben – már ha ezt a pandémiás helyzet megengedi – a bírósági tárgyaláshoz hasonló úgynevezett meghallgatás keretében tárgyalja (jelenleg egy helyen, Budapesten).

A meghallgatáson a pénzügyi szolgáltatónak kötelező, az eljárást kezdeményezőnek célszerű a megjelenés. Utóbbi távolmaradása esetén az eljárás írásban bonyolódik tovább. A tapasztalatok szerint a levelezés útján folytatott írásbeli eljárás lényegesen kevésbé hatékony, mint a meghallgatás keretében történő közvetlen egyeztetés. Személyes tárgyalás keretében számos kérdés azonnal tisztázható, elválaszthatók a lényeges és lényegtelen momentumok. Békéltetésről van szó, így tere adódik az emocionális megnyilvánulásoknak, a sérelmek kibeszélésének, a „gőz kieresztésének” is. A PBT működését valójában e kettősség jellemzi. Egyfelől szakmai (pénzügyi, jogi, gazdasági, számszaki stb.) problémákat vizsgál és tisztáz, másrésztől konfliktust kezel, a problémák emberi oldalára is figyelmet fordít és megoldást keres, illetve törekszik arra, hogy hozzá segítse a feleket a reális megoldás közös kialakításához.

A PBT alternatív vitarendezési fórum, vagyis az eljárás a bírósági út elkerülését célozza. Ez itthon és Európa-szerte is kívánatos út. A közvetítésről szóló uniós irányelv ösztönzi a jogviták – ideértve a fogyasztói jogviták – egyezséggel történő rendezését, s további számos egyéb irányelv, jogszabály tartalmaz az alternatív vitarendezésre vonatkozó záradékot. E vitarendezési forma körébe tartozik a mediáció, arbitráció, választott bíraskodás, békéltetés stb. is.

A PBT eljárása is kettős jellegű. Első szakaszában mediációs jelleget mutat (a szakmai alapon működő testület egyezség létrejöttének elősegítése érdekében közvetít a felek között). Második, végső stádiumban viszont arbitrációs jellegű, tehát ha nincs megállapodás, döntést hoz az ügyben. Mindazonáltal a PBT nem bíróság, nem hatóság, nem folytat le teljes körű kivizsgálást: a gyors, 90–120 napon belül lezárt eljárása keretében nincs lehetősége pl. széles körű bizonyítási eljárás lefolytatására, tanú meghallgatásra.

A PBT 2020. évi, a testület honlapján közzétett beszámolója szerint az elmúlt évben több mint 3.600 ügyet tárgyalt. Ezek túlnyomó többsége (92 %-a) hitelintézeteket, biztosítókat és követeléskezelőket érintett, de nyugdíj- és egészségpénztárakkal, befektetési szolgáltatókkal és egyéb pénzügyi intézményekkel szemben is folytak eljárások.

Az ügyfelek által kezdeményezett belföldi békéltetési kérelmek 42 százaléka bizonyult megalapozatlannak. Az érdemben elbírált ügyek 40 százaléka zárult a kérelmező ügyfél számára kimutathatóan kedvező eredménnyel, azonban ezen túlmenően még számos esetben maga az eljárás kezdeményezése arra készítette a pénzügyi szolgáltatót, hogy korigálja, illetve elfogadható módon indokolja álláspontját, rendezze kapcsolatát ügyfelével. Ily módon ezek a problémák is megoldódtak.

** A szerző az MNB-n belül működő Pénzügyi Békéltető Testület tagja*

„Szerkesztett formában megjelent az Origo.hu oldalon 2021. július 1-jén.”