

## Dr. Cserépi Judit – Kardos-Nagy Tünde\*

### **Pénzügyi békéltetés: farkasszemet akarnak nézni a bankkal az ügyfelek**

***A pénzügyi békéltetés a bírósági perhez képest alternatív módon, gyorsan és ingyen rendezheti az ügyfél, illetve a bank, biztosító vagy egyéb pénzügyi intézmény közti jogvitákat. Nagyon sok fogyasztó személyesen akarja rendezni panaszát intézményével szemben és – a folyamatos párbeszéd lehetősége miatt– ezek az eljárások hatékonyabbak is a levelezésnél. A járvány megnehezítette mindezt, ám a Pénzügyi Békéltető Testület (ahol már újraindultak a személyes meghallgatások is) ebben az időszakban is mindenre talált biztonságos megoldást.***

A COVID 19 járvánnyal előállt új helyzet nyomán a Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) fokozatosan, az egészségügyi krízis súlyosságához alkalmazkodva alakította, alakítja eljárását. Ennek egyik központi eleme, hogy a felek elsősorban személyes meghallgatás tartásával, megegyezéssel rendezzék ügyüket. Az eljárási keretek a járványhelyzetre tekintettel folyamatosan változtak, változnak.

Tavaly március elejétől a pénzügyi békéltetési meghallgatásokra (ez a pénzügyi intézménnyel való egyeztetés, tárgyalás neve) érkező minden ügyfélnek írásbeli nyilatkozatot kellett tennie esetleges COVID érintettségéről, vagy külföldi tartózkodásáról a meghallgatást megelőző 14 napra vonatkozóan.

Pozitív nyilatkozata esetén a kitűzött meghallgatáson nem vehetett részt, azt kérésére a PBT elhalasztotta vagy távollétében megtartotta. A veszélyhelyzet kihirdetése nyomán a PBT a koronavírus terjedésének csökkentése, megakadályozása érdekében március 17-től átmenetileg nem tartott meghallgatásokat.

A folyamatban lévő ügyek írásbeli eljárásként természetesen folytatódtak. Az ügyfelekkel való kommunikáció és a személyes kontaktusok csökkentése érdekében a PBT Működési Rendje 2020. március 16-i hatállyal módosult, így a Testület a kérelem visszavonását és az írásbeli eljárásra vonatkozó hozzájárulást e-mail útján is elfogadta az ügyfelektől. Minden egyéb, érdemi kommunikáció az ügyfelekkel a szokásos csatornákon keresztül történt.

Tavaly április 20-i hatállyal a kormány külön rendeletet adott ki a PBT veszélyhelyzet alatti eljárásáról. Ennek megfelelően a kormányrendelet hatálya alá tartozó ügyekben az írásbeli eljárás lefolytatáshoz csak a kérelmezők egyetértése kellett. Ha ez nem volt meg az eljárást szüneteltették, amelynek időtartama nem számított bele az eljárási határidőbe.

A kormányrendelet emellett az érintett időszakban az ügyintézési határidőt 180 napra emelte. Bár a veszélyhelyzet időtartamára megváltozott szabályok az ügyek átlagos ügyintézési idejét megnövelték, ezek nagy többségében a PBT az korábban rendelkezésére álló 90 napos (s szükség esetén 30 nappal meghosszabbítható) határidő alatt le tudta folytatni eljárásait. Hangsúlyozandó, hogy a pénzügyi békéltetési eljárások így – a járvány előtt és annak időszakában is - jellemzően sokkal gyorsabban lezárulnak, mint a hasonló bírósági polgári peres eljárások.

A veszélyhelyzet országos feloldását követően a PBT 2020. július 6-tól – természetesen a megfelelő biztonsági intézkedések betartásával - ismét személyes meghallgatásokat tartott. A meghallgatásra érkező ügyfelek részére a Testület biztosította az előírásoknak megfelelő távolságtartást, kézferőtlenítési lehetőséget és a tárgyalókat valamennyi meghallgatást követően fertőtlenítették. A

beléptetés során az ügyfelek nyilatkozattételi kötelessége kiegészült az érintés nélküli eszközös testhőmérséklet ellenőrzéssel, illetve a szájmascsk használatának előírásával.

A PBT Működési Rendje 2021. január 1-jétől ismét módosult, annak érdekében, hogy lehetővé tegye (az addig megszokott postai út mellett) a felekkel történő elektronikus kommunikáció kibővítését. Ez évtől így a PBT a pénzügyi szolgáltatókkal az MNB elektronikus ügyintézését biztosító információs rendszerében (ERA-rendszer) elérhető felületen tart kapcsolatot. A fogyasztókkal (kérelmezőkkel) pedig – annak választása szerint - elektronikus úton, Ügyfélkapun keresztül vagy postai úton zajlik a kommunikáció.

A járvány harmadik hulláma nyomán az MNB idén március 8-tól belépési tilalmat írt elő a jegybank azon épületeibe, melyekben ügyfélforgalom zajlik. Innentől kezdve a PBT ismét írásban folytatta a folyamatban lévő eljárásokat, illetve - egy ezt követően közzétett kormányrendelet alapján – azokat is, amelyekhez a kérelmező hozzájárult.

Ha egy ügyfél úgy döntött, hogy mégis meghallgatást szeretne és nem járult hozzá az eljárás írásbeli folytatásához, az eljárás szünetelt, s ez az időszak nem számított bele az eljárási időbe. A PBT tagjai az írásbeli eljárások során is mindent elkövettek, hogy az ügyek mindkét fél számára megnyugtatóan záruljanak, elsődlegesen a felek megegyezését elősegítve. Bár az írásban lefolytatott eljárások nyilvánvalóan nélkülözték a felek személyes egyeztetésének lehetőségét, a PBT előtt ebben az időszakban is nagy számú egyezség született.

Bár a járványidőszak alatt a vírushelyzet súlyosságához igazodó szabályozási környezet folyamatosan változott, a pénzügyi békéltetők a teljes időtartam alatt fenntartották a zökkenőmentes működést, a fogyasztói jogok hatékony érvényesítését. Az ebben az időszakban bevezetett változások rugalmasabb ügyintézés tesznek lehetővé az ügyfeleknek és széles körben bővítették az elektronikus ügyintézés lehetőségét.

Elkezdődött az ügyfelek számára egyszerűbb, a jelenlegi ügyfélkapus benyújtáshoz képest könnyebben kezelhető online felület kialakítása is. Ezen már a közeljövőben még egyszerűbbé válik a kérelmek benyújtása és a szükséges mellékletek csatolása. Az elektronikus ügyintézésre való igény mértékét jól jellemzi, hogy az elmúlt két évben a kétszeresére emelkedett a PBT-hez elektronikus úton benyújtott kérelmek száma.

A vírusidőszakban történt eljárási, ügyviteli és elektronikus kommunikációra vonatkozó módosítások hosszútávú hatásaként várhatóan számottevően csökkenni fog az ügyek lefolytatásának időtartama. Így az ügyfelek a korábbinál is gyorsabb eljárás keretében egyeztetethetik jogvitájukat a pénzügyi szolgáltatókkal.

A járvány harmadik hullámának lecsengését követően a PBT 2021. május 31-től ismételten személyes meghallgatások tartásával tárgyalja a pénzügyi fogyasztói jogvitákat. A fogyasztóknak ezáltal ismét lehetősége van a bankok, biztosítók, befektetési szolgáltatók képviselőivel személyesen egyeztetni problémáikat. Ennek nyomán a pandémia előtti időszakban megszokott módon, a fogyasztók szinte kivétel nélkül részt vettek a meghallgatásokon.

*\* A szerzők az MNB-n belül működő Pénzügyi Békéltető Testület tagjai*

*„Szerkesztett formában megjelent az [vg.hu](http://vg.hu) oldalon 2021. július 2-án.”*