

Dr. Kovács Erika*

Egy évtized, ötvennégyezer ügy: jubilál a pénzügyi békéltetés

Hová fordulhatnak azok a pénzügyi fogyasztók, akik egy bankkal, biztosítóval, tőkepiaci vagy pénztári intézménnyel kapcsolatos jogvitájukat peren kívül, ingyen és gyorsan szeretnék rendezni? Egy évtizede egyértelmű a válasz: a Pénzügyi Békéltető Testülethez. Tíz év, közel ötvennégyezer ügy. Mi történt pontosan ennyi idő alatt?

2021. július 1-én ünnepelte a pénzügyi békéltetés fennállásának 10. évfordulóját. A tíz év termése többek között 53 858 ügy, 28 890 meghallgatás, közel 25 ezer eljárás, 9 ezer egyezség és 82 munkatárs, folyamatos informatikai fejlesztések, az eljárások gyorsítása, kisebb papírigény, pontos nyilvántartások és statisztikák. 2021. január 1-től a pénzügyi szolgáltatókkal teljes mértékben elektronikus kommunikáció, 2022. január 3-tól a pénzügyi fogyasztók számára elektronikus úton történő eljárásindítás. Röviden és tömören ebben összegezhető a tíz év munkája és eredménye.

A Pénzügyi Békéltető Testület (Testület) a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről (PSZÁF) szóló törvény rendelkezése által 2011. július 1-jén jött létre és kezdte meg működését. Ezt megelőzően nem volt pénzügyi békéltetés Magyarországon. A pénzügyi tárgyú jogvitákkal a fogyasztók korábban a lakóhelyük szerint illetékes békéltető testületekhez fordulhattak, ha nem akartak bírósági utat választani, mert bíztak a szolgáltatóval való gyors megegyezésben. Bár a pénzügyi tárgyú pereket sokan választották és választják még ma is, ezek bonyolultak, hosszúak és költségesek. Az ilyen perek az esetek többségében szakértő bevonásával dönthetők el.

A pénzügyi békéltetés életre hívásának gondolata annak érdekében fogalmazódott meg, hogy a pénzügyi szolgáltatók ügyfeleikkel való együttműködése kikényszeríthető legyen, 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 jellemzője, 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 szervezetrendszer 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 féléve alatt már 1196 fogyasztói kérelem érkezett és még ebben az évben 857 ügy le is zárult, hét eljáró tanács munkájának eredményeképpen. Ezen belül 696 ügy folyt bankokkal és pénzügyi vállalkozásokkal szemben. A bankokhoz kötődő ügyek 80 százaléka hitel- és pénzkölcsön nyújtása tárgyában indult áruvásárlási kölcsönrel, folyószámlahitel tartozásokkal, személyi kölcsönökkel és hitelkártya tartozásokkal volt kapcsolatos. A pénzügyi vállalkozásokkal szembeni igények gépjárműkölcsönökre és pénzügyi lízing szolgáltatásokra vonatkoztak.

Az előterjesztett igények alapján a fogyasztók leggyakrabban felmondott hitelek kapcsán a hiteltartozás-könnyítést kérték, vitatták a felmondott hiteltartozás jogszerűségét, illetve folyósítási jutalék felszámítását a gépjárműhitellel kapcsolatos értékesítéseket. Emellett sokszor hátralék miatti szerződésmódosítást, futamidő hosszabbítást, valamint a jelzálogbejegyzés törlését kérték. Az első

féléves működés eredménye 214 egyezség, 39 ajánlás és 10 kötelezés lett 203 meghallgatással lefolytatott eljárásban.

2012, a pénzügyi békéltetés első teljes éve részben új tartalmú kérelmeket hozott. Jelentősen megnőtt az ügyek száma, mely tendencia a következő években is folytatódott egészen az úgynevezett „fair banki” szabályok meghozataláig, s azok gyakorlati érvényesüléséig. Minden évnek volt valamilyen „slágertémája”. 2012-ben az igények a Nemzeti Eszközkezelő Zrt.-hez történő felvételre és az állami kamattámogatások kérésére, az alkalmazott árfolyamok vitatására, árfolyamrögzítésre vonatkozó igényekre, az árfolyamgát-szabály alkalmazására, a deviza alapú hitel- és kölcsönszerződések lezárására vagy forintosítás kérésére vonatkoztak. Pénzügyi békéltetési ügyekben egyes szolgáltatókkal szemben a PSZÁF 6,3 millió forint összegű bírságot is kiszabott az együttműködési kötelezettség valamilyen megszegése miatt. Ebben az időben ugyanis még hagyott kívánnivalót maga után egyes szolgáltatók hozzáállása az új rendhez.

2013-ban a legtöbb ügy hitel- és pénzkölcsön, valamint a pénzügyi lízing és a gépjárműfinanszírozás pénzügyi szolgáltatással volt kapcsolatos. Új igényként jelent meg az árfolyamrés tisztességtelenségére és a semmisségre való hivatkozás a szerződések érvényességének vitatása körében, valamint különböző adósságrendezési igények a vélt vagy valós többletfizetések okán.

2013. szeptember végén megszűnt a PSZÁF, s az általa korábban ellátott feladatokat a Magyar Nemzeti Bank (MNB) vette át 2013. október 1-jén. A Testület számára ez a szervezeti változás ugyan a működést érdemben nem befolyásolta, mégis jelentős volt, hiszen azóta az MNB szervezeti keretei között, azon belül önálló és független belső szervezetként működik a jegybankról szóló 2013. évi törvény szabályainak megfelelően. Működési feltételeinek biztosításáról és finanszírozásáról az MNB Magyar Nemzeti Bank gondoskodik, így vállalva, hogy ezáltal is elősegíti a pénzügyi közvetítőrendszer hatékony működését, a vitás kérdések gyors, ingyenes és mindenki számára a lehetőségek szerinti legmegnyugtatóbb megoldását.

A következő két év nagy kihívást jelentett a Testület életében: a 4181 új ügy mellett 2014-ben készült fel arra, ami 2015 folyamán azután komoly feladat elé állította. A fogyasztóknak korábban nyújtott forint és deviza alapú hitelek tekintetében a 2014. második felében hatályba lépett jogszabályok alapján ugyanis a Testület lett a törvényi elszámolás és forintosítás eredményeképpen előálló jogviták jogorvoslatának elsődleges fóruma.

A működés első négy évében érkezett 12 921 fogyasztói kérelemhez képest 2015-ben az új ügyek száma 20 353 volt. Új szabályok születtek, melyek új munkaszervezést, jelentős szervezeti változtatást, a korábbtól eltérő munkamódszert, nagyobb létszámot, informatikai és fizikai infrastruktúra fejlesztést, nem utolsósorban pedig komoly szakmai felkészülést igényeltek. A Testület jellege és szerepe nagy mértékben megváltozott, megtörtént az újjászervezés, elkészült és használatba került egy új ügynyilvántartó rendszer, melyben minden ügy és minden irat elektronikusan tárolható és kereshető.

Az új szerep és a nagy feladat szükségessé tette, hogy a Testület általános működését szabályozó MNB törvénybeli szabályok is módosuljanak, azt eredményezve, hogy az ügyek a korábbinál gyorsabban és nagyobb mennyiségben (az eddigi háromtagú tanácsban történő tárgyalás mellett egy

tag és egy jegyzőkönyvvezető által) is intézhető legyenek. Ettől az évtől kezdődően a Testület már úgynevezett méltányossági ügyekkel is foglalkozott. Lehetőségeihez képest rendelkezésre kívánt állni ugyanis az önhibájukon kívül kötelezettségeiket teljesíteni nem tudó pénzügyi fogyasztóknak is, segítve őket abban, hogy ügyükben a pénzügyi szolgáltatók megfontolhassák, tudnak-e, akarnak-e méltányossági szempontú döntést hozni.

2016-ban jelenlegi helyére, a Budapest XIII. kerület Váci út 76. alá költözött, s annak 13 tárgyalójában tartja azóta is a meghallgatásokat. Ebben az évben kezdte el használni más európai társaival együtt az Európai Bizottság által fejlesztett online OVR Platformot, mely az online megkötött pénzügyi szolgáltatási szerződésekkel összefüggő jogvitákban áll az ügyfelek rendelkezésére. Ettől az évtől kezdődően érződött az úgynevezett „fair banki szabályok” hatása és ez megmutatkozott a Testület elé kerülő ügyek számában is, mely ezt követően lassan, de fokozatosan csökkent.

2017. január 1-től az MNB törvény bevezette a kötelező jogszabályi alávetés intézményét, mely a békéltetés területén eddig egyedülálló. A törvény vonatkozó rendelkezése kötelezően előírja a Testület számára, hogy kötelezést tartalmazó döntést hozzon, ha nincs a felek között egyezség, a pénzügyi szolgáltató nem tett alávetést, szolgáltatói jogsértés és/vagy szerződésszegés egyértelműen azonosítható és a fogyasztó igénye az egymillió forintos összeghatárt nem haladja meg. E szabály azt a célt szolgálja, hogy erősödjön a pénzügyi szolgáltatók megegyezési hajlandósága és ha jogsértést vagy szerződésszegést követtek el, akkor önkéntesen egyezzenek meg ügyfelükkel.

A Testület előtt folyó eljárásokban az általa jóváhagyott, illetve az eljáráson kívül megkötött egyezségek száma folyamatosan nő, ajánlásainak és kötelezéseinek száma folyamatosan csökken, miközben bírság kiszabására 2013. óta egyetlen esetben sem került sor. A szolgáltatók megegyezésre vonatkozó hajlandósága és képessége növekszik, amit bizonyít, hogy az ügyek mintegy 40 százalékában születik a kérelmezők szempontjából pozitív eredmény. A vitatott ügyekben a fogyasztók a vonatkozó szabályokat egyre jobban ismerik.

Eredményre vezetett az MNB azon törekvése is, hogy a pénzügyi szolgáltatókat abba az irányba terelje, hogy azok jobban törődjenek ügyfeleik igényeivel, jobban megismertessék velük az általuk igénybe venni kívánt szolgáltatásokra vonatkozó szabályokat és segítsék őket a szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszaik megoldásában is. A pénzügyi fogyasztók tudatosabbak lettek, fokozottabban odafigyelnek arra, hogy mely pénzügyi termék milyen tulajdonsággal bír, jobban értik ezek jellemzőit, működését, illetve konkrétabban meg tudják fogalmazni igényeiket, emellett egyre jobb minőségben készítik el kérelmeiket.

A fogyasztók, főképp a fiatalok számára pénzügyi ismeretek terjesztésével a Testület is rendelkezésre áll. Egyrészt azzal, hogy minden olyan ügyben, melyben megszüntető határozat készül, az eljáró tag elmagyarázza az adott pénzügyi szolgáltatás jellemzőit, felhívja a figyelmet a tudnivalókra és hasznos információval segíti a fogyasztókat. Másrészt támogatja a fiatalok pénzügyi ismeretszerzését is korábban pénzügyi esetversenyek szervezésével és szakmai támogatásával, pályázatok kiírásával és díjazásával, szakmai gyakorlati lehetőségek biztosításával duális képzésben és azon kívül is. A 2021/2022. tanévben már harmadik éve biztosítja a Pénzügyi Jogi Akadémia előadássorozat szakmai programját a Budapest Institute of Banking szervezésében. Ezen eddig közel négyszáz

fiatal – részben egyetemista, részben gyakorló és már végzett jogász és közgazdász – kapott a pénzügyek világáról naprakész és a gyakorlatban is használható ismereteket.

A Testület négy alkalommal – 2016-2019 között – szervezett éves országos konferenciát alternatív vitarendezés tárgyában, amelyeken minden évben más téma köré felépítve, az Országos Bírósági Hivatallal közösen és a Wolters Kluwer Hungary Kft. támogatásával próbálta a szakmabelieket összefogni és az alternatív vitarendezésen belül az egyes szakterületeken felmerült aktualitásokat bemutatni. A konferenciasorozat sajnos a pandémia helyzet miatt megszakadt, de hamarosan folytatódhat.

Az elmúlt évtized szép eredményeket és sikereket hozott, mely a Testület kötelékében dolgozó kollégák és a támogató területek munkatársai szakmai munkájának köszönhető. A közel 54 ezer ügyet összesen 82 kolléga közreműködésével sikerült eredményre vinni a 10 év alatt a közel 29 ezer meghallgatással megtartott, illetve közel 25 ezer írásbeli eljárásban. A legnagyobb eredményt a megkötött 9 ezer egyezség jelentette.

Köszönöm minden pénzügyi szolgáltatónak és kérelmezőnek, hogy partner volt egyezség megkötéséhez! Bízom benne, hogy minden egyezséggel sikerül hozzájárulnunk szolgáltató és ügyfele között a hosszú távú és kölcsönösen előnyös partneri kapcsolat fenntartásához a pénzügyi szektor egészében.

** A szerző a Magyar Nemzeti Bank mellett működő Pénzügyi Békéltető Testület elnöke*

„Szerkesztett formában megjelent a Tőzsdefórum portálon 2022. március 8-án.”