

## Dr. Szabó Ildikó Katalin\*: Pénzügyi békéltetés elektronikusan

***A változó fogyasztói szokások és járvány okozta helyzet az élet minden területén előtérbe hozta a személyes jelenlét nélküli ügyintézési módokat. A Pénzügyi Békéltető Testületnél idén januártól vált elérhetővé az ügyfélkapu segítségével történő online ügyintézés. Az alkalmazás – amelynek kialakításához törvénymódosítás is kellett – segíti a kérelmek pontos, teljeskörű tartalommal történő beadását. A digitális világban kevésbé jártasak természetesen továbbra intézhetik papír alapon békéltetési ügyeiket.***

Az MNB keretein belül működő Pénzügyi Békéltető Testületnek (PBT) 2021. január óta van lehetősége az elektronikus ügyintézésre a pénzügyi szolgáltatókkal. A jogszabályi akadályok megszűnése után megindult a fogyasztók igényeihez igazodó alkalmazás fejlesztése is, ennek következtében 2022 januárjától már a kérelmező ügyfelek számára is elérhető (a korábbiakban már használt elektronikus csatorna mellett) a fogyasztóbarát PBT online alkalmazás.

A fogyasztók az alkalmazással az eddig elérhető elektronikus ügyintézésnél egyszerűbben, a [PBT](#) honlapjáról közvetlenül, külön program telepítése nélkül tudják eljuttatni beadványaikat.

A szolgáltatás igénybevételéhez, ahogy a korábbi elektronikus ügyintézéshez is, ügyfélkapus azonosítás szükséges. Az azonosítás után az ügyfél indíthat új eljárást, vagy a már folyamatban lévő ügyében is eljárhat. Új kérelem a szolgáltatóval szembeni fogyasztói jogvita miatt indítható, illetve méltányossági kérelmet adhat be és határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén is itt kérheti az ügyfél a PBT eljárását.

A PBT eljárásaiban – a méltányossági ügyek kivételével – ügynevezett formakényszer van, vagyis egyes nyomtatványok használata kötelező. Az űrlap kitöltésével a nyomtatvány minden kérdésére választ ad az ügyfél. A kitöltést tájékoztatóval és több hasznos funkcióval segíti a rendszer, mint például az érintett szolgáltató teljes cégnevének kitöltése felugró ablakból, a szolgáltató székhelyének automatikus kitöltése vagy figyelmeztető ablakok megjelenése, ha a program elírást, hiányosságot észlel.

Az alkalmazás jelzi azt is, hogy milyen típusú okiratok becsatolására van szükség. Így lehetőség szerint minden jogszabály szerint szükséges adat és melléklet már a kérelem benyújtásával a PBT rendelkezésére állhat az eljárás megindításához. Kényelmi funkciókat is biztosít az alkalmazás: ilyen például, ha az ügyfél az űrlap kitöltését félbehagyja és elmenti a tervezetet, a rendszer 60 napig tárolja azt, így később a már kitöltött adatokat nem szükséges újból megadni. Az ügyfél az alkalmazásban megtekintheti azon beadványait is, amelyeket korábban nyújtott be a PBT-hez.

Az alkalmazás működése óta eltelt bő 2 hónap tapasztalata azt mutatja, hogy az ügyfelek körében ismert és népszerű lett a PBT online alkalmazása. Számos esetben választják a PBT-vel való kapcsolattartásra mind az új eljárások kezdeményezése, mind a folyamatban lévő ügyek esetében. Idén január óta a PBT online ügyintézési felületén beérkezett beadványok 53 százaléka új kérelem volt, míg a többi űrlap a folyamatban lévő ügyekben érkezett.

Néhány dologra azonban érdemes figyelni, ha az elektronikus ügyintézési módot választja az ügyfél. Fontos például, hogy elektronikusan benyújtott beadványoknál a PBT az ügyfélkapus tárhelyre kézbesíti az iratokat. Az elektronikus kapcsolattartás tehát azoknak javasolt, akik a megadott e-mail címükre érkező leveleket folyamatosan figyelik, életvitelszerűen használják és a tárhelyükre érkezett leveleket letöltik. Ha ezt az ügyfél elmulasztja, ahogy, előfordulhat (a postai kézbesítés esetén át nem vett iratokhoz hasonlóan), hogy a PBT hiába kézbesíti a levelet az ügyfél tárhelyére, letöltés nélkül annak tartalmáról ő nem, vagy csak későn fog értesülni. A jogszabály szerint az ügyfélkapu tárhelyére érkezett, ám 30 napon belül le nem töltött iratok törlődnek.

Sok olyan fogyasztó is van, akik a hagyományos papír alapú ügyintézést részesítik előnyben, ilyen ügyintézési módban mozognak biztonságosabban. A PBT az ő érdekeiket is ugyanúgy figyelembe veszi, ahogy az elektronikus eljárást előnyben részesítő ügyfélkörét, így a papír alapú postai úton történő kommunikáció továbbra is ugyanúgy biztosított az eljárásokban, ahogy korábban. A kérelmezők beadványaikat eljuttathatják a PBT-hez postai úton vagy személyesen is leadhatják az [MNB budapesti ügyfélszolgálatán](#) vagy bármelyik kormányablakban. A PBT a papír alapon indított ügyekben továbbra is postai kézbesítéssel küldi meg leveleit az ügyfeleknek.

Mind a papír alapon benyújtott, mind az elektronikus csatornán érkezett kérelmek esetében a gyors ügyintézés érdekében a legfontosabb, hogy a kérelem teljeskörű legyen, tartalmazza mindazokat a nyilatkozatokat és melléleteket, amelyek alapján a kérelem befogadható. A PBT bővülő ügyintézési csatornáin továbbra is várja az fogyasztókat, akiknek szakszerű segítséget nyújt pénzügyi jogvitáinak rendezésében.

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

*„Szerkesztett formában megjelent az Infostart.hu portálon 2022. április 6-án.”*