

PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET



TÁJÉKOZTATÓ A 2012. ÉVI
HATÁRON ÁTNYÚLÓ
PÉNZÜGYI FOGYASZTÓI JOGVITÁK
RENDEZÉSÉVEL ÖSSZEFÜGGŐ
ÉS EGYÉB NEMZETKÖZI TEVÉKENYSÉGRŐL

TÁJÉKOZTATÓ
a 2012. évi határon átnyúló
pénzügyi fogyasztói jogviták rendezésével
összefüggő és egyéb nemzetközi tevékenységről



PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

**A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete mellett
működő Pénzügyi Békéltető Testület kiadványa**

1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Telefon: (36-1) 489-9100

E-mail: pbt@pszaf.hu

Internet: www.pszaf.hu/pbt

© Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete

Minden jog fenntartva

Tartalom

Bevezetés.....	4
A határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogvitákkal kapcsolatos kérelmek	8
Jogvita belföldi fogyasztó és külföldi pénzügyi szolgáltató között	11
Jogvita külföldi fogyasztó és belföldi pénzügyi szolgáltató között	14
Egyéb nemzetközi vonatkozású ügyek	16
Egyéb nemzetközi tevékenység.....	16
A Pénzügyi Békéltető Testület a FIN-Netben	16
A Pénzügyi Békéltető Testület a pénzügyi ombudsmanok világszervezetében	17
A Pénzügyi Békéltető Testület egyéb nemzetközi tevékenysége	18
Összegzés	19
Függelék.....	20



PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

Bevezetés

A Pénzügyi Békéltető Testület első teljes éves működése során mind a határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogviták rendezésében, mind az egyéb nemzetközi vonatkozású ügyekben, mind az alternatív vitarendezésben közreműködő külföldi partnerekkel történő kapcsolattartás során a banki, biztosítási és a befektetési szakterületeken egyaránt komoly sikereket ért el.

Munkájának európai szintű elismeréseként a Pénzügyi Békéltető Testület látta vendégül az Európai Gazdasági Térség (EGT) több mint félszáz nemzeti alternatív pénzügyi vitarendezési fórumát összefogó FIN-Net hálózat második félévi rendes közgyűlését Budapesten 2012. október 18-án.



Dr. Szász Károly, a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének elnöke üdvözlőbeszédében a még hatékonyabb fogyasztói jogérvényesítés érdekében európai pénzügyi ombudsmani hivatal megalakítására tett javaslatot. Az Európai Bizottságnak a találkozón jelen lévő képviselője ígéretet tett arra, hogy a kezdeményezést Brüsszelben az illetékes döntéshozókhoz továbbítja.



A Pénzügyi Békéltető Testület képviselője tájékoztatta a találkozó résztvevőit a szervezet munkájában bekövetkezett legfrissebb fejleményekről. A kollégák leginkább a Pénzügyi Békéltető Testület határozatainak hatálya, illetve ajánlásainak jogi sorsa iránt érdeklődtek. Az eredményes eljárások arányainak ismertetése többek számára pozitív meglepetés volt, amelyet nem vártak egy frissen létrejött szervezettől.



A készülő uniós fogyasztóvédelmi jogszabálycsomag tervezetének megvitatása során a fórumok képviselői hangsúlyozták a pénzügyi szolgáltatókkal nemzeti szinten kialakított és fenntartható együttműködés szupranacionális, keretjellegű jogalkotói támogatásának fontosságát, és az Európai Unió jelen lévő képviselőjétől a pénzügyi békéltetésben eddig szerzett tapasztalataik fokozottabb figyelembevételét és azok Brüsszelben történő hatékony képviseletét kérték.



A részes államok képviselői rámutattak arra is, hogy a hatékony fogyasztóvédelem és a sikeres pénzügyi békéltetés kölcsönösen feltételezik egymást. A fogyasztók és a pénzügyi közvetítőrendszer tagjai között kialakult jogviták független, pártatlan, gyors, szakszerű és költségkímélő elbírálása a nemzetgazdaságok számára is olyan érdek, amely érdemes arra, hogy azt a lehető legmagasabb nemzeti és uniós szinten, törvényi, illetve alkotmányos garanciákkal körülvéve szabályozzák. Ennek fényében a találkozón komoly hangsúlyt kapott a FIN-Net és a közös európai felügyeleti intézmények (EBA, ESMA, EIOPA) jövőbeni szorosabb együttműködése is.



A résztvevők elemezték az alternatív vitarendezés és a nyilvánosság kapcsolatát is, amely munkájukra két fő irányból komoly hatást gyakorol. Egyrészt a fogyasztói tudatosság növelése leghatékonyabban a médián keresztül érhető el, amely mintegy megelőzi, kiküszöböli a pénzügyi fogyasztói jogviták esetleges későbbi okait. Másfelől pedig a jogvita felmerülését, illetve érdemi elbírálását követően a nyilvánosság erejével érhető el a jogilag megalapozott, ám nem kötelező erejű ajánlások pénzügyi szolgáltatók általi teljesítése.



A vendégek visszajelzései szerint rendkívül színvonalasan megrendezett közgyűlés kitűnő alkalmat kínált az érdemi, előremutató két- és többoldalú szakmai véleménycserékre is.

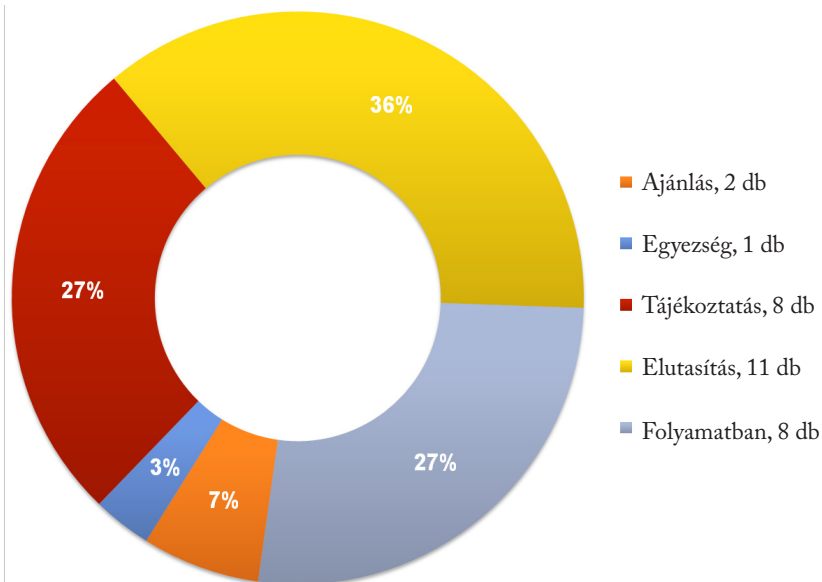
A határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogvitákkal kapcsolatos kérelmek

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény (a továbbiakban: Psztv.) 106. §-a értelmében határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogvita az olyan jogvita, ahol a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye, illetve a pénzügyi szolgáltató székhelye, telephelye vagy letelepedési helye az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes két különböző államban található.

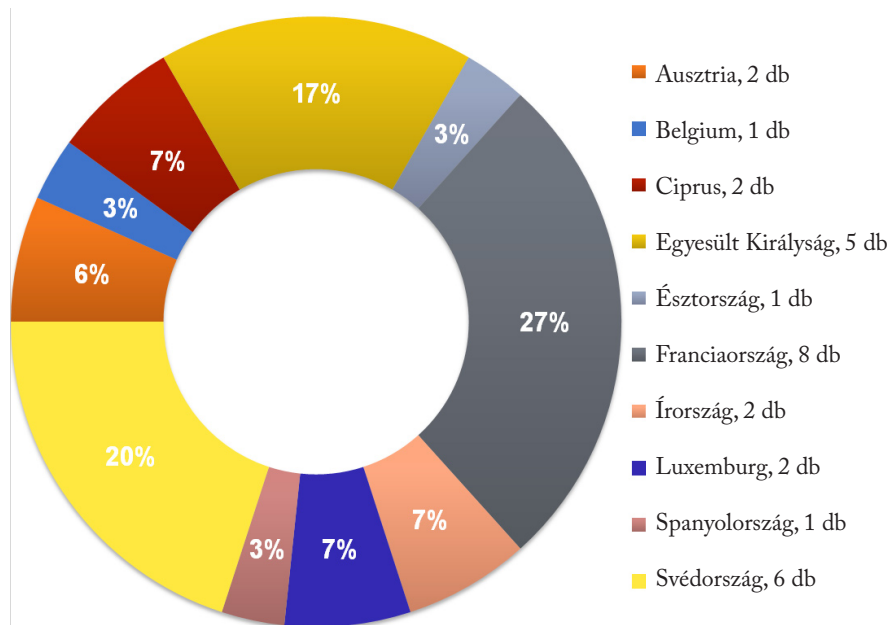
A Pénzügyi Békéltető Testület 2011-ről egy áthúzódó ügyet kezelt, 2012-ben pedig újabb 29 határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogvita lefolytatására irányuló kérelem érkezett az eljáró tanácshoz, ebből 22 ügy még a tárgyévben lezárult. 2013. január 1-jén nyolc határon átnyúló kérelem elbírálása volt folyamatban, amelyből hat esetben az eljáró tanács ugyanazon külföldi pénzügyi szolgáltató érdemi válasziratára vár.

	A határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogviták megoszlása szakterületenként (db)						
	Bank		Befektetés		Biztosítás		Összesen
	Külföldi fogyasztó	Külföldi szolgáltató	Külföldi fogyasztó	Külföldi szolgáltató	Külföldi fogyasztó	Külföldi szolgáltató	
Ajánlás	2						2
Egyezség				1			1
Tájékoztatás		1		1		6	8
Elutasítás	6	2			1	2	11
Folyamatban	1			1		6	8
Összesen	9	3		3	1	14	30

A határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogviták megoszlása az eljárás eredménye szerint



A határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogvitával érintett külföldi államok



Az eljáró tanács a 2011-ről áthozott, valamint egy tárgyévi ügyben ajánlást tett, egy esetben pedig a felek között létrejött egyezséget határozatával jóváhagyta. Hét alkalommal tájékoztatta a kérelmezőket a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező külföldi vitarendezési fórumról, amelynek eredményeképpen egy belföldi fogyasztó külföldön sikeresen eljárást indított egy ottani székhelyű pénzügyi szolgáltatóval szemben. Egy másik belföldi fogyasztó pedig a külföldi pénzügyi szolgáltató válasziratának kézhezvételét követően közvetlen kapcsolatfelvétel útján újabb eljárás nélkül érvényesítette szerződésből eredő jogos igényét. Egy további, tájékoztatással lezárt ügyben az eljáró tanács – hatáskörrel és illetékességgel rendelkező külföldi vitarendezési fórum hiányában – a külföldi pénzügyi szolgáltató érdemi válasziratának határidőben való megküldésével segítette a fogyasztó jogainak hatékony érvényesítését.

Az eljáró tanács a többi lezárt ügyben különböző indokok alapján határozott a kérelmek elutasításáról. Három fogyasztó hiánypótlási felhívást követően nem nyilatkozott arról, hogy kezdeményez-e határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogvitát, egy esetben pedig a beadványból nem tűnt ki egyértelműen a fogyasztó erre irányuló szándéka.

Egy esetben a kérelmező nem csatolta a vitás ügyben a pénzügyi szolgáltató által elutasított panaszt, egy további ügyben pedig arról nyilatkozott, hogy már közvetítői eljárást indított egy arra hatáskörrel és illetékességgel rendelkező európai fórumnál. Figyelemmel arra, hogy pénzügyi fogyasztói jogvita kizárólag a fogyasztó és a pénzügyi szolgáltató között alakulhat ki, az eljáró tanács elutasította a kérelmet abban az esetben is, ahol a pénzügyi fogyasztói jogvita érdemi elbírálása harmadik személy jogos érdekét érintette volna.

A „tisztán” belföldi ügyekhez hasonlóan a Pénzügyi Békéltető Testület a felek között létrejött szerződés hiányára tekintettel hatáskörének hiányát állapította meg egy külföldön élő kérelmező ügyében, aki egy belföldi pénzügyi szolgáltatónál számlával rendelkező harmadik személynek általa átutalt összegből a kedvezményezett számlát vezető belföldi pénzügyi szolgáltató által felszámított költséget vitatta.

Hiánypótlás lefolytatását követően szintén a felek között létrejött szerződés hiányára hivatkozva utasította el az eljáró tanács annak a külföldi fogyasztónak a

kérelmét, aki nem igazolta hitelt érdemlően az erre vonatkozó kötvény bemutatásával a belföldi biztosítóval létrejött szerződéses jogviszonyt.

Az eljáró tanács hatáskörének hiánya miatt két további beadványt utasított el, ahol a sérelmezett jogszabályi rendelkezés időbeli hatálya a kérelmezőre nem terjedt ki, mivel a panasz felmerülésekor még nem minősült a Psztv. 64. §-ának (2) bekezdése értelmében fogyasztónak.

Az alábbi elemzés a határon átnyúló beadványok két fő csoportját, ezen belül azok jellemző tárgyát és az elért eredményeket mutatja be.

Jogvita belföldi fogyasztó és külföldi pénzügyi szolgáltató között

Ezekben az esetekben a kérelem befogadásának alaki feltétele, hogy a kérelmező az erre rendszeresített formanyomtatvány kitöltésével egyértelműen nyilatkozzon a külföldi pénzügyi szolgáltatóval szembeni határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogvita kezdeményezéséről. A Psztv. 107. §-ának megfelelően az érdemi eljárás megindításának az is feltétele, hogy a külföldi pénzügyi szolgáltató az adott jogvitában a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának alávesse magát, és döntését kötelezőként elfogadja. Külföldi pénzügyi szolgáltatóval szemben tehát ajánlás nem hozható. A külföldi pénzügyi szolgáltató alávetési nyilatkozatának hiányában az eljáró tanács tájékoztatja a fogyasztót a jogvita tekintetében hatáskörrel és illetékességgel rendelkező külföldi vitarendezési fórumról és annak eljárási szabályairól.

A belföldi fogyasztók által külföldi pénzügyi szolgáltatók ellen indított ügyeket összegezve elmondható, hogy a „tisztán” belföldi ügyekhez hasonlóan a Pénzügyi Békéltető Testület hatékony közreműködésével azok a kérelmezők tudják jogaikat egyszerűen és gyorsan érvényesíteni, akik a külföldi pénzügyi szolgáltatóval szembeni igényüket pontosan megjelölve (hiánypótlás keretében a megfelelő iratok becsatolásával), az eljáró tanáccsal és a külföldi pénzügyi szolgáltatóval egyaránt megfelelően együttműködnek. Ezekben az esetekben a szerződő felek közötti távolság a hatékony jogérvényesítésnek nem akadálya. Fontos tudni azonban, hogy a nemzetközi elemet tartalmazó ügyletek a külföldi jogrendszerek érintettsége okán a felekre minden esetben olyan többletkötelezettségeket rónak,

amelyeket e sajátos szerződéses jogviszony teljes létszakában mindkettőjüknek figyelembe kell vennie.

2012-ben a határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogvitára irányuló kérelmek kétharmada érkezett belföldi fogyasztóktól külföldi pénzügyi szolgáltatókkal szemben. Általánosságban elmondható, hogy a külföldi székhelyű pénzügyi szolgáltatók az eljáró tanács által az alávetési nyilatkozat megtételére kijelölt harmincnapos határidőben megküldték érdemi válaszukat. A válasziratok alávetést egyik esetben sem, azonban az ügyek érdemére vonatkozó olyan fontos információkat tartalmaztak, amelyek messzemenően elősegítették a magyarországi fogyasztók számára jogaik további (akár külföldön történő) érvényesítését.

A külföldi pénzügyi szolgáltatókat érintő beadványok három csoportba sorolhatók:

1. Több kérelmező egy dániai székhelyű pénzügyi szolgáltató svédországi fióktelepével szemben kívánta érvényesíteni – jellemzően háztartási kisgépekre kötött – termékbiztosítási szerződésekből eredő igényét. A külföldi fióktelep valamennyi megkeresésünkre határidőn belül érdemi választ adott, és a fogyasztókkal történő közvetlen, illetve az eljáró tanács által kezdeményezett kapcsolatfelvételt követően megalapozott jótállási igény esetében szolgáltatást is teljesített.
2. Az ügyek több mint harmada egy franciaországi székhelyű, Magyarországon határon átnyúló biztosítási tevékenységet folytató pénzügyi szolgáltatóval létrejött, azonban belföldi független biztosításközvetítő által közvetített munkanélküliség, illetve keresőképtelenség esetére szóló biztosítási szerződésekből eredő jogvitákkal volt kapcsolatos.

A külföldi pénzügyi szolgáltató az eljáró tanács valamennyi megkeresését tértivevényrel igazoltan átvette, azonban az arra nyitva álló határidőben sem alávetési nyilatkozatot nem tett, sem érdemi választ nem küldött. A Pénzügyi Békéltető Testület elnöke ezt a fogyasztói jogokat folyamatosan csorbitó gyakorlatot az EGT részes államainak alternatív vitarendezési fórumait összefogó FIN-Net hálózat együttműködési megállapodása alapján levélben jelezte a Francia Biztosítószövetség mediátorának.

A Pénzügyi Békéltető Testület elnöke a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítése érdekében ezen túlmenően a magyarországi független biztosításközvetítőnek a pénzügyi fogyasztói jogvitákkal kapcsolatos kötelezettségei megszegését észlelve a Psztv. 64. §-a (1) bekezdésének c) pontja alapján fogyasztóvédelmi jelzéssel élt a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete felé is.

A fenti intézkedések megtételét követően egy kérelmező arról értesítette az eljáró tanácsot, hogy döntési indítványában megjelölt igényét a magyarországi független biztosításközvetítő időközben teljesítette.

3. Az ügyek további csoportjába brit, ír, osztrák, ciprusi, luxemburgi és észt pénzügyi szolgáltatókkal szemben indított jogviták tartoznak. A külföldi partnerek az ír szolgáltató kivételével a Pénzügyi Békéltető Testület megkereséseire határidőben érdemi választ adtak.

Figyelemmel arra, hogy az ír cég nemzetközi átutalások gyors lebonyolítását célzó szolgáltatását sok belföldi fogyasztó veszi igénybe, a problémát a Pénzügyi Békéltető Testület elnöke a FIN-Net hálózat együttműködési megállapodása keretében szintén levélben jelezte ír kollégájának, amelynek eredményeképpen az ügyet jelenleg vizsgálják.

A brit befektetési szolgáltató az eljáró tanáccsal a legteljesebb mértékben együttműködve segítette elő, hogy érdemi válaszának megérkezését követően a belföldi fogyasztó jogainak érvényesítése végett a brit pénzügyi ombudsman előtt indíthasson eljárást, amely jelenleg is folyamatban van. Az észtországi székhelyű pénzügyi szolgáltató pedig az eljáró tanácshoz magyar és angol jogi szaknyelven megfogalmazott egyezségi ajánlatában a jó ügyfélkapcsolat fenntartása végett 600 USD jóváírását kínálta fel a kérelmező vitás ügyben érintett befektetési számlájára, amelyet az ügyfél elfogadott.

A Pénzügyi Békéltető Testület közreműködik a külföldi bankokkal szerződött és jelenleg fizetési nehézségekkel küzdő ügyfelek problémáinak megoldásában is. Itt jellemzően határ menti (osztrák) jelzálogkölcsonnt nyújtó pénzügyi szolgáltató és nyugat-magyarországi adósaik érintettek. Egy esetben kapott visszajelzés szerint az érdemi válaszirat kérelmező általi átvételét követően csekély összegű befizetés érkezett a több éve hátralékos és nemfizetést mutató külföldi hitelszámlára.

Két beadvány érkezett egy luxemburgi székhelyű, ügyfelek számára elektronikus pénztárcát működtető pénzügyi szolgáltatóval szemben, azonban ezeket a kérelmeket hiánypótlási eljárást követően a Pénzügyi Békéltető Testület érdemi válaszirat bekérése nélkül elutasította az alábbi okok miatt: az egyik esetben a kérelmező nem nyilatkozott határidőben arról, hogy határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárás lefolytatását kéri, a másik esetben pedig az ügyfél az Európai Fogyasztói Központnál ugyanabban az ügyben már eljárást indított. Az eljáró tanács hiánypótlásra hívta fel azt a kérelmezőt is, aki ciprusi és magyar pénzügyi szolgáltatók között történt, szerinte téves átutalásból eredő kárának megtérítését kérte. Ez az eljárás jelenleg is folyamatban van.

Jogvita külföldi fogyasztó és belföldi pénzügyi szolgáltató között

A 2012-ben beérkezett, határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló kérelmek mintegy harmada alakult ki külföldi lakóhellyel vagy tartózkodási hellyel rendelkező kérelmező és belföldi székhelyű pénzügyi szolgáltató között. Ezekben az esetekben a Pénzügyi Békéltető Testület valamennyi típusú határozat meghozatalára és ajánlás megtételére is jogosult. Ezekben az ügyekben a kérelmezők jellemzően külföldön tartózkodó magyar állampolgárok, illetve különböző okokból (munka, tanulás, nyaralás) magyar pénzügyi szolgáltatókkal szerződő külföldi állampolgárok.

A külföldön tartózkodó fogyasztók esetében fontos felhívni a figyelmet arra, hogy – hasonlóan a „tisztán” belföldi ügyekhez – a kérelmezők beadványaikat papír alapon eredeti aláírásukkal ellátva, elektronikus úton pedig kizárólag ügyfélkapun keresztül nyújthatják be. Egyszerű elektronikus üzenetben (e-mailben) a kérelmek befogadására a törvény ezekben az esetekben sem ad lehetőséget. Meghallgatás tartására főszabály szerint nem, kizárólag a körülmények mérlegelését követően a Psztv. 108. §-a alapján az eljáró tanács elnökének kezdeményezésére kerülhet sor, azonban ehhez előzetesen mindkét fél hozzájárulását be kell szerezni.

Az eljáró tanács ajánlást tett abban az előző évről áthúzódó ügyben, ahol az írországi lakóhellyel rendelkező kérelmező és a belföldi székhelyű pénzügyi szolgáltató között az ügyfél bankkártyájának cseréjével kapcsolatban alakult ki

határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogvita. A pénzügyi szolgáltató az ajánlást az arra nyitva álló határidőben teljesítette.

A Pénzügyi Békéltető Testület szintén ajánlást tett abban az ügyben, ahol a külföldön lakó magyar fogyasztó a belföldi pénzügyi szolgáltatóval kötött kölcsönszerződéséből eredő követelésnek a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény akkor hatályos 200/B. §-a alapján mintegy 1.400.000 Ft összegben rögzített árfolyamon történő végtörlesztését kérte. A belföldi pénzügyi szolgáltató az eljáró tanácsot értesítette arról, hogy az ajánlást teljesíti.

Cipruson lakó kérelmezőnek az ingatlanát ért káreseményt következtében belföldi székhelyű biztosítótársasággal alakult ki jogvitája, azonban az eljáró tanács hiánypótlási eljárás lefolytatását követően a kérelmet elutasította. Megállapította ugyanis, hogy a kérelmező mint a kárt elszenvedett ingatlan birtokosa és a kötvényben feltüntetett szerződő fél nem azonosak. (A határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogvita megindításának is feltétele, hogy a szerződés a vitás ügyben szereplő felek – azaz a kérelmező és a pénzügyi szolgáltató – között jöjjön létre.)

Az eljáró tanács szintén érdemi válaszirat bekérése nélkül utasította el annak az Egyesült Királyságban tartózkodó magyar fogyasztónak a beadványát, aki többszöri felhívásra sem küldte meg vitás ügyében a pénzügyi szolgáltató által elutasított panaszt. Egy további, szintén az Egyesült Királyságban munkát vállaló magyar fogyasztó által kezdeményezett eljárás jelenleg is folyamatban van.

Szintén a kérelem elutasításáról határozott a Pénzügyi Békéltető Testület abban az ügyben, ahol spanyolországi lakóhelyű fogyasztók letéti szerződésből eredő igényüket kívánták érvényesíteni a belföldi pénzügyi szolgáltatóval szemben. A határozat meghozatalakor az eljáró tanács figyelemmel volt arra, hogy a kérelmezők indítványa a hárompólusú jogviszonyban harmadik személy (a letéti összeg jogosultjának) érdekét érinti, így az ő részvétele nélkül a letevők mint fogyasztók és a pénzügyi szolgáltató mint letéteményes jogvitája érdemben nem bírálható el.

Egyéb nemzetközi vonatkozású ügyek

A Pénzügyi Békéltető Testület határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogvita kezdeményezését javasolta annak a kérelmezőnek, aki romániai bankban vezetett számlájának zárolását a készpénzkiadást elutasító magyarországi ATM belföldi üzemeltetőjénél vitatta. A belföldi pénzügyi szolgáltató egyezség keretében vállalta, hogy a kérelmezőnek igénye külföldön történő érvényesítéséhez szükséges valamennyi iratot rendelkezésére bocsát.

A Pénzügyi Békéltető Testület 2012-ben is kiemelt figyelmet fordított azokra az esetekre, ahol a jogvita egyéb (nem az EGT megállapodásban részes államokban nyilvántartott), a felekkel kapcsolatos külföldi elemet tartalmazott. Ezekben az eljárásokban a Psztv. pénzügyi fogyasztói jogvitára vonatkozó általános szabályait kell alkalmazni, azonban a Pénzügyi Békéltető Testület itt különösen ügyel arra, hogy széles körű nemzetközi kapcsolataival Európán kívül is elősegítse a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényre juttatását.

Az eljáró tanács meghallgatás lefolytatását követően például az ausztrál pénzügyi ombudsmani hivatal jogi szolgáltatása igénybevételének lehetőségére hívta fel a belföldi lakóhelyű kérelmező figyelmét, akinek állítása szerint Ausztráliában téves számlaterhelés miatt keletkezett utóbb jogvitája a szintén belföldi pénzügyi szolgáltatóval. Az eljáró tanács megállapította, hogy a belföldi pénzügyi szolgáltató a felek közötti szerződéses jogviszonynak megfelelően terhelte meg a vitatott tételt, az eset további körülményeit pedig a terhelésben közreműködő harmadik személyek bevonásával a helyszínen lehet tovább vizsgálni.

Egyéb nemzetközi tevékenység

A Pénzügyi Békéltető Testület a FIN-Netben

A Pénzügyi Békéltető Testület képviselője részt vett az EGT részes államainak alternatív vitarendezési fórumait összefogó FIN-Net hálózat első félévi rendes közgyűlésén, ahol a résztvevők áttekintették az uniós fogyasztóvédelmi jogalkotás legfrissebb fejleményeit (az ún. fogyasztói ADR irányelv- és ODR rendelettervezeteket), az unión belüli egységes banki átutalást és terhelést

biztosító rendelkezéseket, illetve a jelzáloghitelekhez kapcsolódó alternatív vitarendezésről szóló közös uniós álláspontot és készülő irányelvet. A tagállamok képviselői tájékoztak az alapszintű fizetési számlákhoz való hozzáférést szabályozó ajánlás alkalmazásáról is.

A Pénzügyi Békéltető Testület az előtte indult határon átnyúló ügyek vonatkozásban folyamatos statisztikai adatszolgáltatást teljesít az Európai Uniónak. Jogosult továbbá a hálózat tagjainak egymás közötti kapcsolattartását elősegítő intranetes adatbázis használatára is.

A FIN-Net 2012. október 18-án Budapesten nagy sikerrel megrendezett második félévi rendes közgyűlése alkalmat adott arra is, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület a régió országaiból megfigyelőként érkezett szervezetek képviselőivel tovább erősítse a működése során kialakított jó kapcsolatokat.

A Pénzügyi Békéltető Testület a pénzügyi ombudsmanok világszervezetében

A Pénzügyi Békéltető Testület 2012. január 1-jétől a világ pénzügyi ombudsmanjait tömörítő, jelenleg öt kontinens több mint félszáz tagszervezetét számláló INFO Network hálózat teljes jogú tagja. A Pénzügyi Békéltető Testületről szóló információkat a szervezet rendszeresen honlapján is megjelenteti (www.networkfso.org).

A szervezet a fő hangsúlyt a nemzetközi standardok szerint kialakított fogyasztóvédelmi alapelvek érvényesítésére helyezi, amelynek megítélése szerint biztosítékai a független és pártatlan alternatív vitarendezési fórumok. A szervezet Közép- és Kelet-Európa vonatkozásában különös figyelmet fordít a régió országai közötti információcserére és konzultációra.

A Pénzügyi Békéltető Testület képviselője „A pénzügyi békéltetés kommunikációs kihívásai” témakörében élénk érdeklődéssel kísért előadást tartott a 2012 szeptemberében Koppenhágában tartott éves világkonferencián. A hozzászólás illeszkedett a Világbank, az OECD, a házigazdák és a további – jellemzően a Brit Nemzetközösségből érkezett – meghívottak mondanivalójához, akik a fogyasztóvédelem XXI. századi igényeinek a világgazdaság mozgásaihoz történő igazítását hangsúlyozták.

Az előadásokból megállapítható volt, hogy a pénzügyi békéltetés során felmerülő problémák világszerte nagyon hasonlóak, ezért a fogyasztói jogok megsértése esetén különösen fontos a nemzeti felügyelet azonnali reagálása és ennek garanciális törvényi szabályozása.

Tekintettel arra, hogy a világkonferencián jelentős piaci részesedéssel bíró külföldi pénzügyi szolgáltatók is részt vettek, különösen értékes volt tőlük hallani az alternatív pénzügyi vitarendezés szerepének jelentőségét az információk vizszo szcsatolásában, amely kedvezően befolyásolja a pénzügyi fenntarthatóságra figyelemmel a jövőben kialakítandó fogyasztói és üzletpolitikájukat is.

A Pénzügyi Békéltető Testület az INFO Network tagjaként folyamatosan válaszol a tevékenységét érintő kérdőívekre és megkeresésekre, amelyek a világszervezet havonta megjelenő elektronikus hírlevelében, illetve a pénzügyi ombudsmanok számára fenntartott zártkörű honlapon is hozzáférhetők. A Pénzügyi Békéltető Testület itt tájékoztatást ad a szakterületén felmerülő tipikus jogesetokról, szervezetrendszeréről és kommunikációs stratégiájáról is.

A Pénzügyi Békéltető Testület elnöke az INFO Network újonnan kinevezett elnökéhez írt köszöntőjében felajánlotta a világszervezet 2015. évi kongresszusának Budapesten történő megrendezését.

A Pénzügyi Békéltető Testület egyéb nemzetközi tevékenysége

A Biztosítási Jogászok Nemzetközi Szervezetének (AIDA) magyar nemzeti szekciója által XII. AIDA Budapest Biztosítási Kollokviuma „Biztosítási jogviták rendezése” (Klasszikus megoldások, új technikák és a jövő lehetséges tendenciái- rendes és választottbíróságok, békéltető testületek, mediáció, ombudsman) címmel tartott konferenciáján a Pénzügyi Békéltető Testület egyik biztosítási ügyeket tárgyaló tanácsának elnöke beszélt nagy figyelemmel kísért előadásában a pénzügyi békéltetés tapasztalatairól a biztosítási jogvitákban.

A Pénzügyi Békéltető Testület képviselője részt vett a délkelet-európai államok és az Európai Unió közötti közeledést célzó Közép-, Kelet- és Délkelet-európai Biztosítá felügyeleti Kezdeményezés (CESEE ISI) 2012 decemberében Bécsben megrendezett találkozásán, és a pénzügyi békéltetésről szóló panel

moderátoraként vázolta a Pénzügyi Békéltető Testület szervezeti felépítését, illetve a Felügyelet és a Pénzügyi Békéltető Testület alkotmányos garanciákkal körülvett kapcsolatát.

Ezt követően tájékoztatta a meghívottakat a pénzügyi fogyasztói jogviták természetéről és eljárásának főbb szabályairól, a pénzügyi szolgáltatók eljárásban történő részvételéről, együttműködésük szükséges és lehetséges szintjeiről, valamint a bírói út igénybevételének lehetőségéről. Az előadó az elmúlt mintegy másfél év tapasztalatai alapján kiemelte a Testület határozatainak jelentőségét a szolgáltatók közötti tisztességes versenyfeltételek biztosításában és a pénzügyi közvetítőrendszerbe vetett érzékeny bizalom megőrzésében.

Összegzés

A Pénzügyi Békéltető Testület nemzetközi vonatkozású ügyekben is igyekszik mind a fogyasztók, mind az eljárásban érintett belföldi és külföldi pénzügyi szolgáltatók számára a lehető legszélesebb körű tájékoztatást adni. Ennek érdekében folyamatosan fogadja és rendszerezi a tevékenységét érintő bel- és külföldi, magyar és idegen nyelvű szakmai anyagokat, és frissíti a Pénzügyi Békéltető Testület honlapjának határon átnyúló ügyek számára fenntartott oldalát. (http://www.pszaf.hu/pbt/bal_menu/FIN_NET_nyito.html)

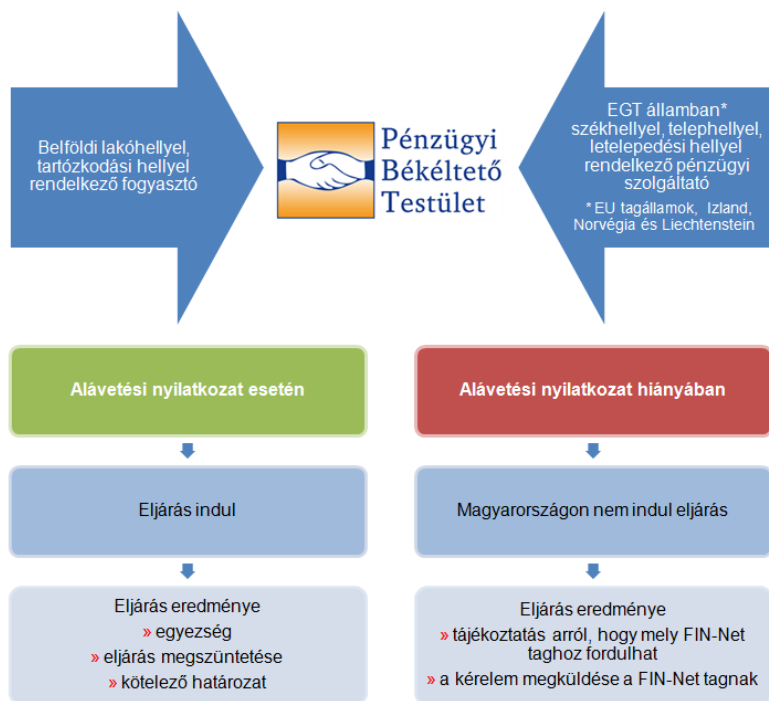
A Pénzügyi Békéltető Testület az Európai Unió jogelveinek, világviszonylatban pedig a legmagasabb szintű elvárásoknak megfelelő, alkotmányos garanciákkal körülvett törvényi szabályozás alapján végzett nemzetközi tevékenysége a transzparencia elvének figyelembevételével egyidejűleg biztosítja az általános fogyasztói jogok hatékony érvényesülését és az egyedi jogviták pártatlan, független és szakszerű elbírálását Magyarországon.

Függelék

A határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogvita ismertetése

A határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogvita bemutatására a múlt évi tájékoztatóban sor került, tekintettel azonban arra, hogy jelen tájékoztató olvasója nem feltétlen van birtokában a 2011. évi tájékoztatónak, célszerű ismét röviden kitérni a határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogvita lényeges elemeire, eljárásának ismertetésére.

A határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogvita törvényi meghatározásból két lehetséges eljárás következik. Az egyik, ha a fogyasztó magyar, a pénzügyi szolgáltató külföldi székhelyű. Például magyar fogyasztó Németországban székhellyel rendelkező pénzügyi szolgáltatót vesz igénybe a frankfurti tőzsdén való befektetéshez. Ez esetben az alávetésnek van a legnagyobb szerepe az eljárás eredményességét illetően, mert alávetési nyilatkozat nélkül a Pénzügyi Békéltető Testület – hasonlóan az európai alternatív vitarendezés más fórumaihoz – közvetítő szerepre kényszerül. Ennek az eljárásnak a törvény által rögzített (Psztv. 105. § - 110.§) sémáját, lehetséges eredményét mutatja be az alábbi ábra.



A másik eset, ha a fogyasztó külföldi lakóhellyel rendelkezik, a pénzügyi szolgáltató viszont magyar székhelyű. Például egy német állampolgár balatoni nyaralójára magyar biztosítóval köt biztosítási szerződést. Ekkor az eljárás a következőképpen alakul.





financial dispute resolution network

FIN-NET formanyomtatvány határon átnyúló pénzügyi jogvita rendezésére

Akkor töltsse ki a nyomtatványt, ha

- az Európai Unióban, Izlandon, Liechtensteinben vagy Norvégiában lakik,
- olyan pénzügyi szolgáltatóval szemben van panasza, mely a fenti államok valamelyikében működik,
- kezdeményezte a panasz rendezését a pénzügyi szolgáltatóval, de az nem vezetett eredményre,
- meg szeretné tudni, melyik bíróságon kívüli vitarendezési fórum illetékes az ügyében.

Kérjük, töltsse ki az alábbi nyomtatványt és e-mailen vagy postai úton küldje azt el annak az vitarendezési fórumnak, amely

- az Ön országában működik,
- a pénzügyi szolgáltató országában működik.

Az alábbi linken megtalálja a hatáskörrel rendelkező vitarendezési fórumok listáját.

http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/members_en.htm. Kérjük, kérelméhez csatolja azon dokumentumok másolatát, amelyekre hivatkozni kíván az eljárás során, különösen a pénzügyi szolgáltató válaszát a panaszára.

A következő lépésben a vitarendezési fórum tájékoztatni fogja, hogy ő maga, vagy másik fórum tud eljárni az ügyében. Az eljáró fórum további információkat kérhet Öntől a panaszára vonatkozóan.

Személyes adatok	
Az ország, ahol Ön lakik	
Vezetéknév	
Utónév	
Nemzetiség	
Lakcím	
Telefonszám (napközbeni elérhetőség)	
E-mail cím	
A pénzügyi szolgáltató adatai	
Teljes neve	
Típus (bank, biztosító, stb.)	
A pénzügyi szolgáltató irodájának címe, mellyel kapcsolatban áll	
A pénzügyi szolgáltató elérhetősége (telefon, e-mail cím)	
Az ország, ahol a pénzügyi szolgáltató irodája működik	
A panasz adatai	
Rövid összefoglalás a panaszról	
A panasz alapjául szolgáló tények keletkezésének időpontja	
Szerződés száma, adatai	
Panaszbejelentés időpontja a pénzügyi szolgáltató felé	
A pénzügyi szolgáltató utolsó válaszána időpontja	



financial dispute resolution network

FIN-NET form for cross-border financial services complaints

When to use this form: Use this form if you:

- live in one country in Europe*
- have a complaint against a financial services provider in another country in Europe*
- have complained to the provider but are still dissatisfied and
- want to find out which out-of-court dispute resolution scheme might be able to resolve the dispute

How to use this form: Please complete the information requested below, and e-mail or post the form to the relevant dispute resolution scheme in either:

- your own country or
- the country of the financial services provider

There is a list of dispute resolution schemes in each country, and what they cover, at http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/members_en.htm. It will help if you attach a copy of essential documents, in particular, of any written response the provider made to your complaint.

What happens next: The dispute resolution scheme will tell you whether it, or some other scheme, might be able to resolve your complaint. The scheme that actually looks at your complaint may well ask you to complete a longer complaint form and will provide you with more information.

Information about you	
The country you live in	
Your surname	
Your other names	
Your nationality	
Your full address	
Your daytime telephone number	
Your e-mail address	
Information about the financial services provider	
Its full name	
Type of business (e.g. bank, insurer)	
The full address of the office you dealt with	
The telephone number, fax number and e-mail address of that office (optional)	
The country that office is in	
Information about your complaint	
Brief summary of what the complaint is about	
Date of the facts that generated the dispute	
Reference of the contract, e.g. number of insurance policy	
Date you complained to the provider	
Date of provider's last response	

* A Member State of the European Union, Iceland, Liechtenstein and Norway