



Pénzügyi
Békéltető
Testület

PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET



A **Pénzügyi Békéltető Testület** (a továbbiakban: **PBT**) a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (PSZÁF) által működtetett, **szakmailag független, alternatív vitarendezési fórum**, amely a bírósági polgári peres eljárásoknál **gyorsabb és olcsóbb megoldást nyújt** a fogyasztók és a velük szerződéses kapcsolatban álló pénzügyi szolgáltatók között felmerülő jogvitákban. Országos hatáskörrel **2011. július 1-jétől működik** Budapesten. Eljárásának célja, hogy egyezséget kíséreljen meg létrehozni a felek között, ennek eredménytelenége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok érvényesítése érdekében.



■ KI A FOGYASZTÓ, KI FORDULHAT A PBT-HEZ?

Fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy. A PBT-hez csak a fogyasztók fordulhatnak, ugyanis a pénzügyi békéltetés – mint alternatív vitarendezési fórum – tipikusan a fogyasztóvédelem jogintézménye. Nem fogyasztó, ezért a PBT eljárását sem kezdeményezheti egyéni vállalkozó, gazdasági társaság, jogi személy, jogi személyiség nélküli szervezet, társasház stb.

■ MELYEK A PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÁSOK KAPCSÁN AZ ALAPVETŐ FOGYASZTÓI JOGOK?

A pénzügyi piacokon a szolgáltatók magas szintű szervezettségével és kimagasló szakmai felkészültségével szemben jellemzően a fogyasztók sokszor hiányos pénzügyi ismerete és gyenge érdekérvényesítő képessége áll. Ezt az információs egyenlőtlenséget ellensúlyozzák azok a jogszabályban rögzített fogyasztói jogok, amelyek alapvetően a szolgáltatók – és adott esetben a fogyasztók – számára írnak elő kötelezettségeket (pl.: kölcsönös együttműködési, illetve tájékoztatási, közlési kötelezettség, várható kockázatok, költségek előzetes ismertetése, panasztételhez való jog).

■ MILYEN PANASZ ÉS VITARENDEZÉSI FÓRUMOK SEGÍTIK A FOGYASZTÓKAT?

A pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos kifogások esetén a következő panasz és vitarendezési fórumok állnak rendelkezésre:

- a pénzügyi szolgáltató panaszkezelése,
- közérdekű bejelentések, állami hatóságok eljárása,
- magánjogi jogviták:
 - alternatív vitarendezés: PBT,
 - polgári bírósági eljárás,:
- határon átnyúló jogviták: FIN-Net.

MELYEK A PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓ PANASZKEZELÉSÉNEK SZABÁLYAI?

Ha a fogyasztónak problémája merül fel a pénzügyi szolgáltatójával kapcsolatban, elsőként hozzá kell fordulnia. Jogszabályban rögzített alapvető jog, hogy a fogyasztónak lehetősége legyen a pénzügyi szolgáltató magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölni. A pénzügyi szolgáltatónak külön panaszkezelési szabályzata van, amely nyilvános, honlapján, helyiségeiben, székhelyén megismerhető. A panasz kivizsgálásáért a fogyasztóval szemben külön díj nem számítható fel. A panaszkezeléssel kapcsolatos általános szabályokról részletesen tájékozódhat a PBT honlapján (www.pszaf.hu/pbt).

MILYEN ÜGYEKBEN JÁR EL A PBT?

A PBT hatáskörébe tartozik a fogyasztó és a pénzügyi szolgáltató (pl. bank, biztosító, pénzügyi vállalkozás, pénztár, befektetési szolgáltató stb.) között – a nyújtott szolgáltatással kapcsolatban – létrejött szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügyek (pénzügyi fogyasztói jogviták) bíróságon kívüli rendezése.

MILYEN ÜGYEKBEN NEM JÁR EL A PBT?

Nem tartozik a PBT hatáskörébe **a fogyasztói csoportokkal kapcsolatos jogvita rendezése**, mert ezek és szervezőik nem pénzügyi szolgáltatók. Így a fogyasztói csoportokkal kapcsolatos jogviták alternatív vitarendezési fórumai továbbra is a területi gazdasági kamaráknál (Kereskedelmi és Iparkamara) működő békéltető testületek.

A kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződéssel kapcsolatos jogvitára a PBT hatásköre csak akkor terjed ki, ha a vita a biztosító és a vele szerződő fél közötti (pl. helytelen kategóriába sorolta a biztosító a szerződő felet). **Ha viszont a jogvita a biztosító és a harmadik fél károsult között keletkezett**, elbírálása nem a PBT, hanem a polgári bíróság hatásköre.

PÁRTATLAN-E A PBT?

A PBT pártatlan eljárása mind a testület függetlensége, mind a konkrét ügyek megítélése során biztosított. Jogszabályok biztosítják, hogy a PBT elnöke törvényben meghatározott feladatainak ellátásában, a pénzügyi békéltető testületi tagok pedig a fogyasztói jogvitával

kapcsolatos döntési jogkörükben nem utasíthatók. Döntéshozatala során a PBT 3 tagú tanácsban jár el, amelynek törvényi kötelessége a feleket egyenlő bánásmódban részesíteni, lehetőséget adni a felek számára álláspontjuk előadására, illetve beadványaik előterjesztésére.

HOGYAN INDUL A PBT ELJÁRÁSA?

A PBT eljárása a fogyasztó kérelmére indul, a pénzügyi szolgáltató nem indíthatja meg azt. Az eljárás megindításának alapvető **feltétele**, hogy a fogyasztó előzőleg közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését a pénzügyi szolgáltatóval. E feltételt a kérelem beadásakor igazolni kell, különben a PBT a kérelmet elutasítja. Feltétel az is, hogy ne legyen folyamatban más, az adott ügyre vonatkozó eljárás. Ezért a fogyasztónak a kérelemben nyilatkoznia kell arról, hogy az ügyben közvetítói eljárást vagy polgári peres eljárást nem indított.

A kérelmet a Pénzügyi Békéltető Testülethez (Budapest 1013 Krisztina krt. 39.) kell írásban benyújtani. Elektronikus formában az ügyfélkapun keresztül is benyújtható 2011. július 1-jétől. (www.magyarorszag.hu)

MIT KELL TARTALMAZNIA A KÉRELEMNEK?

- a) a **fogyasztó nevét, lakóhelyét** vagy tartózkodási helyét,
- b) a fogyasztói jogvitával érintett **pénzügyi szolgáltató nevét, székhelyét**,
- c) a fogyasztó **álláspontjának** rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,
- d) a fogyasztó **nyilatkozatát** a vitás ügy rendezésének megkísérléséről,

- e) az elutasított **panaszt**,
- f) a fogyasztó **nyilatkozatát** arra nézve, hogy az ügyben közvetítői eljárást vagy polgári peres eljárást nem indított,
- g) a döntésre irányuló **indítványt**.

A kérelemhez csatolni kell azt az **okiratot**, illetve annak másolatát (kivonatát), amelynek tartalmára a fogyasztó bizonyítékként hivatkozik, így különösen a pénzügyi szolgáltató írásbeli nyilatkozatát a panasz elutasításáról, ennek hiányában a fogyasztó rendelkezésére álló egyéb írásos bizonyítékot az egyeztetés megkísérléséről.

A kérelemhez csatolni kell a képviselő – 2 tanú aláírásával ellátott – **meghatalmazását**, ha a fogyasztó meghatalmazott útján jár el. A kérelmet bármilyen formában be lehet nyújtani, de a törvényben előírt, fentebb ismertetett kötelező tartalmi elemeknek meg kell felelnie. A PBT honlapjáról is letölthető, **kérelmet tartalmazó iratminta** segít a konkrét kérelem megfogalmazásában.

Ha a kérelem nem felel meg a törvényi követelményeknek, a PBT a kérelmet – annak beérkezésétől számított 15 napon belül – a hiányok megjelölése mellett pótlás céljából visszaküldi a kérelmezőnek.

MIKORTÓL SZÁMÍTANDÓK AZ ELJÁRÁSI HATÁRIDŐK, MENNYIRE GYORS AZ ELJÁRÁS?

Az eljárás akkor indul meg, amikor a hiánytalan kérelem a PBT-hez beérkezik. Ez azért fontos, mert a PBT az **eljárást** az annak megindulását követő **90 napon belül fejezi be**. Indokolt esetben e határidőt a PBT elnöke legfeljebb harminc nappal meghosszabbíthatja.

A PBT az eljárás megindulásától számított **8 napon belül megvizsgálja**, hogy az ügy a testület **hatáskörébe tartozik-e**. Hatáskör hiánya esetén az ügyet – a kérelmező egyidejű értesítésével – a hatáskörrel rendelkező szervezetnek haladéktalanul megküldi.

A hatáskör megállapítása után a testület értesíti a feleket és az eljárás megindulásától számított **60 napon belüli meghallgatási időpontot tűz ki** a felek számára. Az értesítésben a PBT közli a felekkel a kijelölt eljáró tanácsban részt vevők nevét.

HOGYAN ÉRTEŚÜL A FOGYASZTÓ A PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓ ÁLLÁSPONTJÁRÓL?

A pénzügyi szolgáltató értesítésre küldött válasziratának másolatát az PBT eljáró tanácsának elnöke annak beérkezésétől számítva haladéktalanul megküldi a fogyasztó részére. Kivételes esetben – ha már nincs elegendő idő a megküldésre – a válasziratot a meghallgatáson kell átadni a fogyasztónak.

MELLŐZHETŐ-E A MEGHALLGATÁS?

Az eljárás során meghallgatást kell tartani. Az eljáró tanács elnöke a körülmények mérlegelése után azonban kezdeményezheti az eljárás írásbeli lefolytatását, de a meghallgatás **mellőzéséhez mindkét fél hozzájárulását be kell szereznie**. A kezdeményezésről a feleket a kérelem másolatának egyidejű megküldésével kellő időben előzetesen értesíteni kell. Ha a felek valamelyike nem egyezik bele az eljárás írásban való lefolytatásába, a meghallgatást meg kell tartani.

MI AZ EGYÜTTMŰKÖDÉSI KÖTELEZETTSÉG?

Mindkét felet **együttműködési kötelezettség** terheli, és mindkét félnek érdeke az együttműködés a PBT-vel, mert a fogyasztó ügyének elvesztését, a pénzügyi szolgáltató pedig közigazgatási jellegű szankciókat kockáztat a kötelezettség elmulasztásért.

Az együttműködési kötelezettség keretében a **fogyasztónak**

- hiánytalan és a törvényi elvárásoknak megfelelő kérelmet kell benyújtania,
- a PBT kérésére a szükséges iratokat, egyéb bizonyítási eszközöket szolgáltatnia kell,
- meg kell jelennie (személyesen vagy képviselő útján) a meghallgatáson.

Az együttműködési kötelezettség fogyasztói megszegése azzal járhat, hogy a PBT csak a rendelkezésre álló iratok alapján dönt, illetve elutasítja a kérelmet, megszünteti az eljárást.

A **pénzügyi szolgáltatónak** az együttműködési kötelezettség keretében

- a PBT megkeresésére megfelelő, érdemi válasziratot kell készítenie,
- dokumentumokat kell szolgáltatnia,
- meg kell jelennie a meghallgatáson.

Ezek elmulasztása esetén a PBT közzéteheti a pénzügyi szolgáltató nevét, hiszen az együttműködési kötelezettség elmulasztásával megakadályozta az egyezség létrehozását. Emiatt vele szemben a PSZÁF fogyasztóvédelmi intézkedést – a felszólítástól a bírságig terjedhetően – alkalmazhat.

■ MIT JELENT AZ ALÁVETÉS?

Az **alávetés** a pénzügyi szolgáltató írásban tett **nyilatkozata**. Ebben vállalja, hogy a PBT eljárásának vagy – **egyezség hiányában** – a **meghozott határozatnak aláveti magát**. Az alávetési nyilatkozatban a pénzügyi szolgáltató korlátozhatja kötelezettségvállalásának mértékét, hatályát a jogvita tárgyának általa meghatározott értékében vagy másképp. Az alávetés hiánya nem mentesít az együttműködési kötelezettség alól (vagyis **az alávetés nem kötelező, de az együttműködés igen**).

■ MILYEN DÖNTÉSEKET HOZHAT A PBT?

Elsősorban a felek közötti **egyezség** létrehozásának megkísérlése a PBT feladata. Ha az egyezés megfelel a jogszabályoknak, a PBT eljáró tanácsa azt határozattal jóváhagyja. Az eljárás e pontig mediátori (közvetítői) funkciót jelent. Ha nincs egyezés, folytatódik az eljárás – a vitarendezés igazságszolgáltatási funkciót kap – eredményének típusa pedig attól függő, hogy a pénzügyi szolgáltató alávetette-e magát a PBT döntésének vagy sem. **Alávetés esetén** a PBT (megalapozott kérelem esetén) **kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, alávetés hiányában pedig ajánlást**.

MELY ESETEKBEN SZÜNTETI MEG A PBT AZ ELJÁRÁST?

Az eljárást meg kell szüntetni, ha

- a fogyasztó a kérelmét visszavonja,
- a felek az eljárás megszüntetésében megállapodnak,
- az eljárás folytatása lehetetlen,
- az eljárás folytatására a tanács megítélése szerint bármely okból – ideértve a kérelem megalapozatlanságát is – nincs szükség.

MELYEK AZ ELJÁRÁS KÖLTSÉGEI ÉS KINEK KELL MEGFIZETNIE AZOKAT?

Az eljárás **ingyenes**, eljárási díj, illeték nem terheli sem a fogyasztót, sem a pénzügyi szolgáltatót. Az eljárás során **azonban merülhetnek fel költségek** a felek részéről (előzetes tudakozódás, egyeztetés és levelezés költsége, a felek személyes megjelenésével összefüggő útiköltség és keresetkiesés stb.). Kötelezést tartalmazó határozat esetén rendelkezni kell ezen egyéb költségek összegéről és annak viseléséről. Az **eljárás költségét ilyenkor az a fél viseli, akinek terhére a tanács az ügyet eldöntötte.**

MELYEK A DÖNTÉS TELJESÍTÉSÉRE ÉS NYILVÁNOSSÁGRA HOZATALÁRA VONATKOZÓ HATÁRIDŐK?

A határozatban megállapított kötelezettség teljesítésére – a határozat kézbesítését követő naptól számítottan – **a PBT 15 nap határidőt szab**. Egyezség esetén ugyancsak 15 nap áll rendelkezésre a döntés végrehajtására. A PBT törvényi felhatalmazás alapján jogosult határozatát, illetve ajánlását – a felek nevének megjelölése nélkül – a jogvita tartalmának és az eljárás eredményének rövid leírásával **nyilvánosságra hozni**. A PBT ezt azért teszi meg, mert ezzel is segíti a fogyasztók és a pénzügyi szolgáltatók jogalkalmazását.

A PBT szankciós jelleggel hozza nyilvánosságra azon pénzügyi szolgáltatók nevét (legkorábban 60 nappal az ajánlásnak a szolgáltató részére történt kézbesítésétől számítva), amelyek **az eljáró tanács által hozott ajánlásnak** nem tesznek eleget. A pénzügyi szolgáltató neve így negatív megvilágításba kerül, a fogyasztók és más szolgáltatók értesülhetnek róla, hogy a PBT ajánlását nem fogadta el.

MELY ESETEKBEN FORDULHATNAK A FOGYASZTÓK BÍRÓSÁGHOZ A PBT DÖNTÉSE UTÁN?

A fogyasztó akkor fordulhat polgári bírósághoz a PBT döntése után, ha

- **nem elégedett a PBT döntésével**, ezért eredeti igénye **elbírálása érdekében bírósághoz fordul**. Az alternatív vitarendezés tehát nem vonja el a bírói út lehetőségét.

- a fogyasztóra tartalmaz általa sérelmesnek vélt döntést a PBT tanácsának határozata, ajánlása. Ekkor a PBT döntésének **hatályon kívül helyezését kérheti a bíróságtól.**
- ha a pénzügyi szolgáltató a tanács kötelezést tartalmazó határozatát vagy a határozattal jóváhagyott egyezséget a teljesítési határidőn belül nem hajtja végre. Ilyenkor a fogyasztó kérheti a bíróságtól a tanács **határozatának végrehajtási záradékkal történő ellátását.**

A **pénzügyi szolgáltató** számára csak arra van lehetőség, hogy a kötelezést tartalmazó határozat, illetve ajánlás **hatályon kívül helyezését kérje a bíróságtól.**

HOGYAN KELL KÉRNI A BÍRÓI FELÜLVIZSGÁLATOT?

Mind a fogyasztó, mind a pénzügyi szolgáltató a kötelezést tartalmazó határozat, illetve az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított **15 napon belül** keresettel **kérheti** a Fővárosi Bíróságtól annak **hatályon kívül helyezését.** Ennek indoka lehet, ha a PBT tanácsának összetétele vagy eljárása nem felelt meg a törvényi rendelkezéseknek, a PBT-nek nem volt hatásköre az eljárásra, vagy a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye.

A bíróság ítéletében nem változtathatja meg a PBT döntését. A **bírói döntés** kizárólag a kötelezést tartalmazó **határozat,** illetve az **ajánlás hatályon kívül helyezésére vonatkozhat.**

MI A FIN-NET ÉS HOGYAN KAPCSOLÓDIK HOZZÁ A PBT?

A FIN-Net az Európai Gazdasági Térség (az EU tagállamai, Izland, Liechtenstein és Norvégia) területén a fogyasztók és a **pénzügyi szolgáltatók között kialakult határon átnyúló pénzügyi jogviták alternatív vitarendezésére létrejött hálózata**. Azért hozták létre, mert egyre több fogyasztó vesz igénybe pénzügyi szolgáltatást lakóhelyén kívüli országban, így a pénzügyi szolgáltatások bővülése a fogyasztói jogviták számának növekedésével is jár. A FIN-Net abban segít a fogyasztónak, hogy ha egy más tagállamban működő pénzügyi szolgáltatóval jogvitája támad, akkor az adott ország alternatív vitarendezési fórumának segítségével megoldhassa vitáját. Magyarországon 2011. **július 1-jétől a PBT látja el a FIN-Net által megállapított feladatokat** (részletek: www.pszaf.hu/pbt).

MIRE FIGYELJEN, HA A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ FORDUL?

- Az eljárás megindításának előzetes **feltételei** vannak.
- A kérelmet **írásban** kell benyújtani.
- A kérelemnek **kötelező tartalmi elemei** vannak.
- **Együttműködési kötelezettség** terheli mindkét felet.
- A PBT eljárása ingyenes, eljárási díj, illeték nem terheli sem a fogyasztót, sem a pénzügyi szolgáltatót. Az eljárás során azonban lehetnek egyéb költségek a felek részéről. A **költségeket** az a fél viseli, akinek terhére a PBT az ügyet eldöntötte.

A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLETET HOL, HOGYAN LEHET ELÉRNI?

Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Levélcím: H-1525 Budapest BKKP Postafiók: 172.

Telefon: +361-489-9100

E-mail: pbt@pszaf.hu

A Pénzügyi Békéltető Testülettel kapcsolatos minden fontos információ elolvasható a PBT honlapján:

www.pszaf.hu/pbt

**A kiadvány
a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete és a
Pénzügyi Békéltető Testület közös kiadványa.**



**PÉNZÜGYI SZERVEZETEK
ÁLLAMI FELÜGYELETE**

Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Az Ügyfélszolgálat elérhetőségei:

**☎ 06 (40) 203-776
(helyi tarifával hívható szám)**