

Kiteljesedő fogyasztóvédelem: a Pénzügyi Békéltető Testület és a civil hálózat felállítása

Dr. Szász Károly
elnök

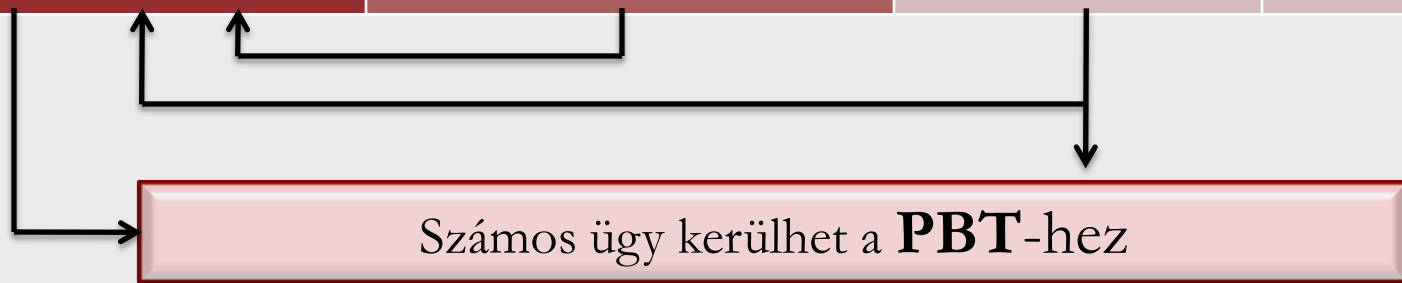
Sajtótájékoztató - Budapest, 2011. február 23.



Ügyfélpanaszok alakulása (2010)

A pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos
ügyfélpanaszok teljes száma: 251.566 db

Közvetlenül a felügyelt intézményekhez érkezett panaszok száma: 201.008 db	Felügyelethez érkezett megkeresések, beadványok száma: 50.558 db		
	Információkérés, intézmények által közvetlenül megválaszolható megkeresések száma: 40.065 db	Fogyasztói beadvány: 10.493 db	
		Szerződéses jogvita (hatáskör hiányában elutasított): 9.128 db	Érdemi intézkedéssel lezárt beadvány: 1.365 db



A pénzügyi panaszkezelés folyamata

1. Panasz beadása pénzügyi szervezetnél

- 2010-től jelentős szigorítások az intézmények ügyfélszolgálati és panaszkezelési eljárásaira vonatkozóan;
- új törvényi előírások a panasz személyes megtételének helyére (ügyfélszolgálati helyiségek, vagy intézmény székhelye), időpontjára (munkanapokon 8-16 h), a panasz megtételének többi csatornájára (telefon, levél, fax);
- 2011-től fogyasztóvédelmi kapcsolattartó minden pénzügyi szervezetnél (Felügyelet és pénzügyi szervezet közötti folyamatos kapcsolat);
- a jogszabályok betartását a PSZÁF folyamatosan ellenőrzi;

2. Beadvány a PSZÁF-hoz

- ügyfélbeadvány alapján felügyeleti eljárás indulhat a szakági és egyéb törvények (pl. Fttv.) megsértése miatt, jogsértés esetén ez felügyeleti intézkedéssel zárul a pénzügyi intézménnyel szemben;
- egyszerűbb, helyben intézhető megkereséseket a civil fogyasztóvédelmi irodahálózat kezeli majd;
- PSZÁF nem járhat el szerződéses, „polgári peres” jogvitában, ügyfél egyedi kárigényét nem téríttetheti meg;

3. Pénzügyi Békéltető Testület eljárása

- polgári perhez hasonló, az ügyfél igaza esetén az ő egyedi kárát is megtérítő eljárás;
- polgári pernél gyorsabb, olcsóbb, az ügyfél igaza esetén ingyenes;

4. PSZÁF közérdekű keresetindítása, közérdekű igényérvényesítése

- polgári peres eljárások, a pénzügyi szervezet eljárása nyomán jogsérelmet szenvedett ügyfelek nevében.

Pénzügyi Békéltető Testület (PBT)

Az eddigi békéltetésnél hatékonyabb, mert:

- A PSZÁF által működtetett, szakmailag független testület, magas szinten képzett békéltető szakemberekkel;
- A pénzügyi szervezeteknek minden esetben együttműködési kötelezettségük van, ha ezt nem teljesítik, a PSZÁF fogyasztóvédelmi eljárásban bírságot szabhat ki számukra;
- Ha egy ügy kapcsán nincs egyezség a pénzügyi szervezet és az ügyfél között, a PBT a PSZÁF honlapján – egyedi adatok nélkül – nyilvánosságra hozza az ügyben született kötelezésének/ajánlásának szövegét.

Civil fogyasztóvédelmi hálózat

- 2010 december: PSZÁF nyilvános pályázata civil fogyasztóvédelmi pályázat kialakítására, cél: országos ügyintézési támogatás a Felügyeletnek;
- 2011. február 15.: a pályázat eredményeként a PSZÁF a Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete (FOME) – Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület (OFE) – Indra Biztosítottak és Pénzintézeti Ügyfelek Országos Érdekvédő Egyesülete konzorciális pályázatát ítélte támogatandónak, bruttó 30 millió forintért;
- Tevékenység: heteken belül 8 megyeszékhelyen fogyasztóvédelmi tanácsadás pénzügyi ügyfeleknek, a helyben intézhető ügyek megoldása, az egyéb beadványok továbbítása a PSZÁF-nak;
- Ezzel a Budapesten működő PSZÁF és PBT mellett a pénzügyi fogyasztóvédelem országos hálózattá szélesedik ki Magyarországon.

Közérdekű keresetindítás, közérdekű igényérvényesítés

- közérdekű keresetindítás: a bíróság a Ptk. alapján az általános szerződési feltétel érvénytelenségét/tisztességtelenségét mondja ki, s eltiltja ettől az intézményt;
- közérdekű igényérvényesítés: a bíróság ezeken túl az érintett ügyfelek egészére kiterjedő kártérítést, a követelés teljesítésére kötelezést is megállapíthat;
- közérdekű keresetet minden országos hatáskörű szerv indíthat, közérdekű igényérvényesítést csak a PSZÁF;
- 2011 januárjától bővült a közérdekű igényérvényesítés köre: akkor is indítható eljárás, ha a pénzügyi szervezet kapcsán felmerül a Ptk. szerinti tisztességtelen általános szerződési feltétel alkalmazása, s ez a fogyasztók széles körét érinti;
- Jelenleg három intézménnyel szemben folyik közérdekű kereseti eljárás, s egy intézménnyel szemben kezdeményezett a PSZÁF közérdekű igényérvényesítési eljárást.

A PSZÁF honlapjának új, a pénzügyi fogyasztókat segítő programjai

- 2011. február: Hitel- és lízingválasztó program, bővített tartalommal;
- 2011. június 1.: Betét- és megtakarítás-választó program;
- 2012. elején: Számlaválasztó program