



A Pénzügyi Békéltető Testület első 100 napjának eredményei



A korábbi (2011. július 1-jét) megelőző helyzet

Kettősség:

1. A kamarák mellett működő békéltető testületek jellemzői

- jó szándék
- speciális felkészültség hiánya
- decentralizált rendszer
- eszköztelenség

nem működő
pénzügyi
békéltetés

2. A PSZÁF

- szakmai felkészültség
- koncentrált intézményi struktúra
- szankcionálási lehetőség
- hatáskör hiánya
a szerződéses jogviszonyok megítélésére

nem teljes
fogyasztóvédelmi
hatáskör

Eredmény:

Aki tehetett, az nem tudta, aki tudta volna, az nem tehetett.



Megoldás

Ki kell venni az általános békéltetés rendszeréből a pénzügyi békéltetést, és ezt a hatáskört a PSZÁF-hoz kell rendelni.

Az Országgyűlés – elfogadva a Kormány és a PSZÁF vezetésének javaslatát – kiteljesítette a fogyasztói jogokat a pénzügyi területen.

Az Országgyűlés által létrehozott Pénzügyi Békéltető Testület a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének törvényben nevesített szervezeti egysége, amely pénzügyi jogviták megoldása érdekében jár el.



Mi a pénzügyi fogyasztói jogvita?

1. fogyasztó és a
2. pénzügyi szolgáltató között létrejött
3. a pénzügyi szolgáltató által nyújtott szolgáltatásra vonatkozó
4. szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy.

A Pénzügyi Békéltető Testület létrehozásával elérni kívánt célok:

I. hatékony

II. gyors

III. a fogyasztó számára ingyenes

fogyasztóvédelmi jogintézmény kialakítása



I. Hatékonyság

1. Ügyszám:

a) 2009-ben: 560

b) 2010-ben: 880

pénzügyi szolgáltatással kapcsolatos ügy
keletkezett a békéltetés általános rendje szerint

A Pénzügyi Békéltető Testülethez **100 nap alatt 579 kérelem** érkezett.

Az a)-b) pont a fogyasztói csoportokat is magában foglalja, a PBT hatáskörébe azonban ez az ügýtípus nem tartozik.

Az ügyek száma tehát önmagában is mutatja a fogyasztók érdeklődését.

2. Alávetések

- általános alávetés: 64 db
- egyedi ügyek: pénzügyi szolgáltatóként változó, de növekvő számú

Általános alávetést tett:

- a) a takarékszövetkezetek körülbelül $\frac{1}{4}$ -e
- b) a bankok közül kiemelendő az Erste-csoport, UniCredit-csoport, FHB-csoport, MagNet, Pannon Bank, KDB Bank, DRB Bank
- c) biztosítók (Magyar Posta Biztosító, Allianz, ING, Astra, QBE Insurance, UNION)
- d) befektetési vállalkozások (Concorde)
- e) pénzügyi vállalkozások (Provident)
- f) pénztárak (Dimenzió, ING)

Egyedi ügyekben alávetést gyakran tevő pénzügyi szolgáltatók

a) bankok: Budapest Bank, Raiffeisen

b) biztosítók: Groupama-Garancia, Generali-Providenica

Ezek a pénzügyi szolgáltatók nyitottabbak egyezsége is.

Kivárá állásponton lévők: MKB, OTP, K&H

Nem együttműködő: CIB (bár ez a magatartás oldódni látszik)



3. Szankcionálás

A korábbi békéltetési rendben nem volt szankcionálható az együtt nem működő pénzügyi szolgáltató.

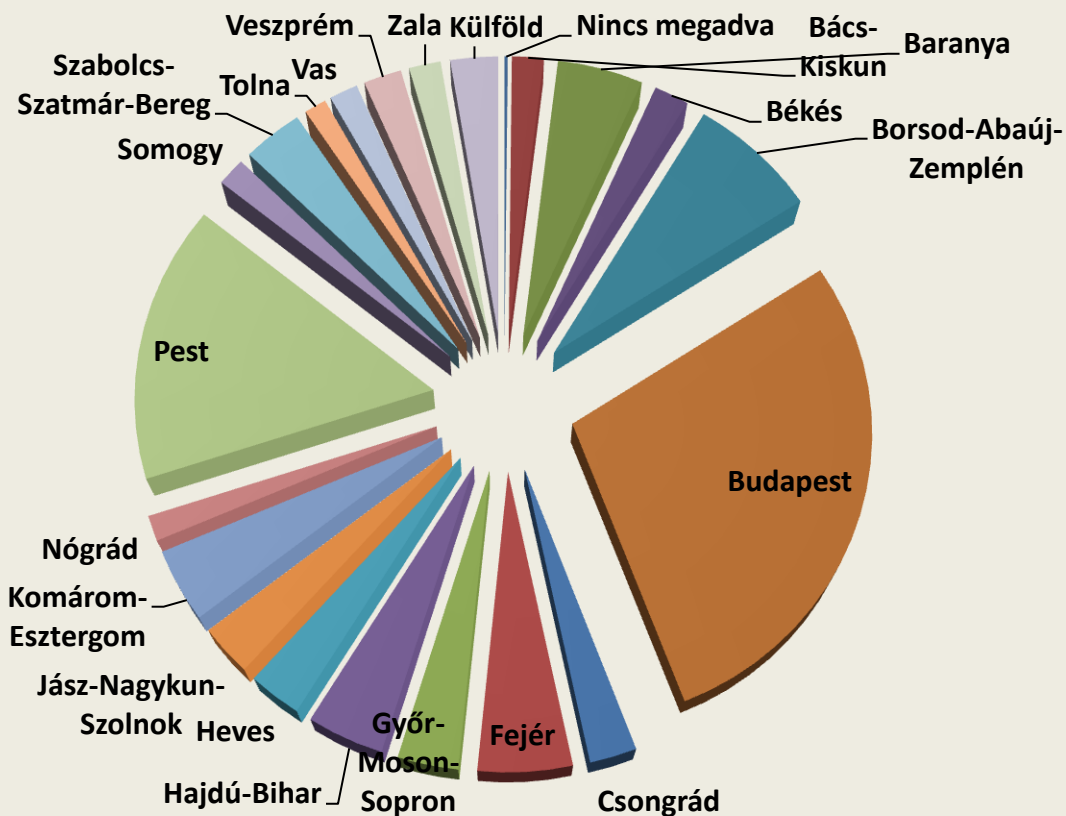
A hatályos szabályozás lehetővé teszi a szankció kiszabását, és a PBT jelzésére a PSZÁF hatósági jogkörében eljárva él is ezzel a jogával.

Összesen eddig **16 millió forint** fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki a PSZÁF fogyasztóvédelmi hatósági szervezeti egysége, mert az adott pénzügyi szolgáltató megsértette a pénzügyi békéltetésből rá háruló kötelezettségét.

Ezenkívül a PBT honlapján is megtalálható azok neve, akik nem együttműködő magatartásukkal csorbítják a fogyasztói jogokat.

A szankcionálási lehetőség hatékonyságnövelő eszköz.

4. Beérkezett kérelmek száma területi megoszlásban



Megyék	Kérelmek	Arány	Országos arány
Nincs megadva	1	0,18%	
Bács-Kiskun	10	1,77%	5,27%
Baranya	27	4,79%	3,93%
Békés	11	1,95%	3,66%
Borsod-Abaúj-Zemplén	41	7,27%	6,91%
Budapest	159	28,19%	17,29%
Csongrád	14	2,48%	4,22%
Fejér	28	4,96%	4,26%
Győr-Moson-Sopron	18	3,19%	4,47%
Hajdú-Bihar	23	4,08%	5,40%
Heves	16	2,84%	3,11%
Jász-Nagykun-Szolnok	16	2,84%	3,90%
Komárom-Esztergom	23	4,08%	3,12%
Nógrád	8	1,42%	2,04%
Pest	88	15,60%	12,27%
Somogy	9	1,60%	3,20%
Szabolcs-Szatmár-Bereg	19	3,37%	5,59%
Tolna	7	1,24%	2,33%
Vas	9	1,60%	2,59%
Veszprém	12	2,13%	3,58%
Zala	10	1,77%	2,88%
Külföld	15	2,66%	
Összesen	564	100,00%	100,00%

5. Beérkezett kérelmek megoszlása szolgáltató típusonként:

bankok: **43%**

biztosítók: **32%**

egyéb (pénzügyi vállalkozások, takarékszövetkezetek, befektetési vállalkozások, fióktelepek stb.): **25%**

A bankcsoportok esetén a felelősségi viszonyok „elkentek” a csoporton belül.

- a) kollektív befektetési formák
- b) lakástakarék-szerződésekkel kombinált hitelek

Ez a PBT szempontjából a hatáskör megállapítása során bír jelentőséggel.

A fogyasztó szempontjából nehéz megállapítani, hogy kivel lépett jogviszonyba.



6. Kérelmekből leszűrhető tapasztalatok

Beérkező ügyek száma: 579

1. 15 ügy szignálás alatt
2. 564 ügy feldolgozása megtörtént
 - 307 esetben lezárult az ügy
 - 189 eljárási, hatásköri okból történt elutasítás (34%)
 - 118 érdemi (meghallgatás után) döntés (21%)
 - 257 esetben van folyamatban az eljárás (45%)
 - 148 kitűzött meghallgatás
 - 109 befogadva

3. A 118 érdemben lezárult ügyben:

- | | | |
|-----------------------------|---|----------------------------------|
| a) 63% fogyasztó | } | számára született kedvező döntés |
| b) 37% pénzügyi szolgáltató | | |

4. A 63% fogyasztónak kedvező döntés:

- a) 41%-a egyezség (49 db) Az egyezség a pénzügyi szolgáltató számára is pozitív lehet.
- b) 10%-a ajánlás (12 db)
- c) 3%-a kötelezés (3 db)
- d) 9%-a eljáráson kívüli megállapodás (11 db)

5. A 37% pénzügyi szolgáltatónak kedvező döntés:

- a) 32%-a elutasítás (38 db)
- b) 3%-a visszavonás (3 db)
- c) 2%-a eljárási akadály miatti megszüntetés (2 db)

6. Megítélt összeg: 13,2 millió forint

Az 564 ügyből 336 esetén volt szükség hiánypótlásra, ez az összes ügy 60%-a.

Hiánypótlások okai:

- eljárási hiányosságok (nincs kivizsgált panasz)
- nyilatkozási hiányosságok (van-e folyamatban peres vagy közvetítői eljárás)
- tényállásbeli hiányosságok (nincs beküldött szerződés, egyéb fontos irat)

Ilyen esetekben a hiánypótlási felhívással egyidejűleg részletes tájékoztatót kapnak a fogyasztók. (jogsegély)

A 307 lezárt ügyből 189 esetén nem született érdemi döntés, azaz ezek az ügyek eljárási okból szűntek meg, ez az összes ügy 34%-a.

Megszüntetés okai:

- hiánypótlás elmulasztása (nem dönthető el a kérelem)
- hatáskör hiánya (nem fogyasztó a kérelmező, nem pénzügyi szolgáltatóval áll fenn a jogviszony, nincs szerződéses jogviszony)
- eljárási hiány (nincs kivizsgált panasz, peres vagy közvetítői eljárás van folyamatban, ítélt dolog (res iudicata) esete áll fenn)

Rossz kérelmekre a Pénzügyi Békéltető Testület nem tud jó döntést hozni.



II. Gyorsaság

A PBT átlagosan 39,5 nap alatt oldja meg az ügyet.
(Törvényi kötelezettsége: 90 nap + 30 nap)

III. Ingyenesség

A kérelmezőknek a PBT eljárása ingyenes.



Összességében az Országgyűlés jó döntést hozott, amikor létrehozta a Pénzügyi Békéltető Testületet, mert a fogyasztók élnek a számukra biztosított lehetőséggel, van esélyük a pénzügyi szolgáltatókkal szemben jogaik gyors és ingyenes érvényre juttatására.



KÖSZÖNJÜK FIGYELMÜKET!

PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
Levelezési cím: 1525 Budapest BKKP Postafiók: 172.
Telefon: (+36 1) 489 9100
Honlap: www.pszaf.hu/pbt
E-mail: pbt@pszaf.hu

