

pénzem és...

a fogyasztói viták



Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete szükségesnek tartja, hogy a pénzügyi szervezetek ügyfelei megfelelő tájékoztatást kapjanak a különböző szolgáltatásokról és azok kockázatairól. A felügyelet hasznos tudnivalók, tanácsok, közreadásával segíti a fogyasztókat felelős – gyakran anyagi helyzetüket meghatározó – döntéseik meghozatalában. Ennek érdekében jelenteti meg tájékoztató füzeteit.

Jelen kiadvány arról ad áttekintést, hogy milyen lehetőségekkel rendelkeznek a pénzügyi szolgáltatásokat igénybe vevő ügyfelek, esetleges vitás ügyeik rendezésére.

Pénzem és...
a fogyasztói viták



A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének kiadványa

1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Telefon: 489-9100

Fax: 489-9102

Internet: www.pszaf.hu

© PSZÁF

Minden jog fenntartva

A kézirat lezárva: 2003. november 10.

A FOGYASZTÓK ÉS JOGAIK

Számtalan olyan eset fordul elő, amikor a különböző pénzügyi szolgáltatásokat igénybe vevő állampolgár vagy gazdálkodó szervezet úgy érzi: a vele kapcsolatban álló pénzügyi intézmény megsértette érdekeit. Panaszos tehát az az **ügyfél lehet, aki egy-egy pénzügyi szolgáltatóval – pénztárral, biztosítóval, hitelintézettel vagy tőkepiaci intézménnyel – szerződést köt.** Kifogást emelhet azonban az a fogyasztó is, aki szerint jogtalanul bontották fel ügyfélszerződését, vagy éppen igénye ellenére nem is kötöttek vele ilyet. Tágabb értelemben **fogyasztónak számít mindenki, aki valamely pénzügyi terméket, szolgáltatást igénybe vesz, használ, megrendel, vagy aki az ezekkel kapcsolatos ajánlat címzettje.**

Sajnos az ügyfelek többsége, nem ismeri azt a fórumot, ahol panaszt tehet, mint ahogy azzal sincs tisztában, milyen szervezetekhez fordulhat problémáival. Mielőtt azonban bárki panasszal élne azt is tudnia kell, hogy egy adott **szerződés nemcsak jogokat, hanem kötelezettségeket is ruház rá,** melyekkel jó tisztában lenni.

Megelőzhetjük a későbbi fogyasztói vitákat, ha már szerződéskötés előtt **pontosan tájékozódunk** jogainkról és kötelezéseinkről. Bár mai rohanó világunkban ez igen nehéz feladat, de szakítsunk időt arra, hogy a megkapott szerződési feltételeket, termék-leírásokat, s az esetleges egyéb üzleti információs anyagok tartalmát alaposan megismerjük. Nem elég a viszonylag bonyolult szövegeket „átfutnunk”, olvassuk azokat alaposan végig. Bizonytalanság esetén ezért még a szerződéskötés előtt kérjünk kiegészítő információt az adott pénzügyi intézménytől. Ha van az adott szervezetnek személyesen vagy egyéb formában elérhető ügyfélszolgálat, akkor azt feltétlen keressük fel az előzetes tájékozódás érdekében.

A pénzügyi szervezeteknek ugyanis kötelességük fokozottan ügyelni arra, hogy megfelelően **tájékoztassák a fogyasztókat** – többek között a termékek,

szolgáltatások kockázatairól, az ügyfeleket terhelő különböző költségekről vagy a szerződésmódosítási lehetőségekről – és folyamatosan együttműködjenek velük. A pénzügyi szervezet tájékoztatásának, reklámjainak – amelyeknek mindenkor összhangban kell lenniük a szerződéses feltételekkel – egyértelműeknek és közérthetőnek kell lenniük, nem téveszthetik meg a fogyasztót. Bizonyos termékeknél egyes adatokat kötelező is közölni (például a fogyasztási kölcsönök esetében ilyen az ügyfél valamennyi terhét összesítő teljes hiteldíj-mutató – THM). A kibocsátott dokumentumoknál törekedni kell az olvasható, egyszerű nyelvezetre és a „belátható” terjedelembre. Számszerű előrejelzések közlése esetén fel kell hívni a fogyasztók figyelmét arra, hogy ezek csak tájékoztató jellegűek lehetnek.

HA PANASZOM VAN

Fogyasztói panasz esetén célszerű világosan átgondolni, hogy **milyen pénzügyi intézmény(ek)re, s itt milyen konkrét szolgáltatásra, termékre, szolgáltatói gyakorlatra vonatkozik a kifogás.** Akkor kaphatunk a legnagyobb eséllyel számunkra megfelelő megoldást felvetett problémánkra, ha azzal a megfelelő fórumhoz fordulunk. Nem biztos, hogy azonnal a „végső megoldást”, a bonyolult és hosszadalmas, ráadásul olykor nagy költségekkel járó bírósági vagy választott bírósági eljárást célszerű választanunk. **A fogyasztói vitákat a polgári pereket megelőzően nem bírói (alternatív) módon is rendezni lehet,** a jogi útnál lényegesen gyorsabb, egyszerűbb, olcsóbb és sokszor eredményesebb módon. Elsőként magához az adott intézmény **ügyfélszolgálatához** célszerű fordulunk. Ha itt nem sikerül eredményt elérnünk a vitarendezés egyéb, igen eredményes módja lehet a **közvetítők** (úgynevezett mediátorok) vagy **békéltető testületek** igénybe vétele is, a későbbiekben részletesen kifejtett módon. Jó, ha tudjuk, hogy az

országos intézmények közül a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (PSZÁF) az egyedi ügyfélpanaszokkal kapcsolatban nem léphet fel „bírói” szerepkörben, azonban az ügyfelek bejelentései alapján – főként, ha egy adott intézménnyel kapcsolatban több ügyfél is ugyanazt nehezményezi – vizsgálatot indíthat, mely alapján megállapíthatja hogy az adott piaci szereplő betartotta-e a rávonatkozó valamennyi jogszabályt. A felügyelet tehát rendszerszintű működési problémáikkal foglalkozik.

Általános fogyasztóvédelmi problémák esetén – így **a fogyasztók megtévesztésével, gazdasági erőfölénnyel történő visszaélés gyanúja, vagy a versenyszabályok megsértésével kapcsolatos ügyek kapcsán** – a Gazdasági Versenyhivatal (GVH) az illetékes. Tanácsot kérhetünk ügyünk megítéléséről a bizonyos pénzügyi ágazatokban meglévő **civil szervezetek** szakembereitől (tőkepiaci ügyekben ilyen lehet például a Tőzsdei Egyéni Befektetők Érdekvédelmi Szövetsége /TEBÉSZ/, a biztosítási piacon pedig az Indra, Biztosítottak Országos Érdekvédő Egyesülete). Továbbá jogsegély kérhető még az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesülettől, illetve a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőségtől (FVF) és megyei intézményeitől, míg bűncselekmény gyanúja esetén azonnal a rendőri hatósághoz célszerű fordulni.

Bizonyos piaci ágakban az **ügyfelek követeléseinek biztosítására**, s a kártalanításra létrehozott intézmények is tevékenykednek: a hitelintézeti területen ilyen az Országos Betétbiztosítási Alap (OBA) és a Hitelszövetkezetek Első Hazai Önkéntes Betétbiztosítási és Intézményvédelmi Alapja (HBA), a tőkepiacon a Befektető-védelmi Alap (Beva), a magánnyugdíjpénztáraknál pedig a Pénztárak Garancia Alapja (PGA). A biztosítási területen viszont jelenleg nem létezik ilyen jellegű ügyfélvédelmi intézmény.

ÜGYFÉLSZOLGÁLATOK: VÁLASZRA KÖTELEZVE

Ha egy pénzügyi szervezettel szemben panaszunk van, elsőként az érintett pénzügyi szervezet ügyfélszolgálatához fordulunk, mert így lehet közvetlenül és a leggyorsabban elintézni az ügyet. Sokan talán lemondóan legyintenek e felvetésre, pedig érdemes tudni: az ügyfélszolgálatok munkatársai az intézmény előzőleg velünk kapcsolatban álló szervezeti egységtől eltérő szemmel vizsgálják meg a beadványt. Több intézmény esetében az ügyfélszolgálati területnek rendszeresen be kell számolnia tevékenységéről a szervezet legfelső vezetésének. **Minden pénzügyi szervezet köteles ügyfélszolgálatot működtetni** az ügyfelek panaszainak kivizsgálására és orvoslására, s azokat lehetőleg minden ügyfél számára (lakóhelyétől függetlenül) könnyen elérhetővé kell tenni. Ajánlatos, hogy a pénzügyi szervezet az ügyfélszerződés megkötése előtt írásban részletes tájékoztatást adjon a fogyasztóknak az esetleges panaszokkal foglalkozó szervezeti egységének elérhetőségeiről.

Gyakran előfordul, hogy a panasz félreértésen vagy téves feltételezésen alapul, amelynek elosztatásában sokat segíthet az adott intézmény ügyfélszolgálatja. E szervezeti egység felkeresése tovább azért is fontos, mert adott esetben tudnunk kell dokumentálni, és a további eljárások során bizonyítani azt is, hogy a pénzügyi szervezet elutasította kérésünket. Az ügyfélszolgálatnak ugyanis a fogyasztó által benyújtott panasz elutasítását **írásban közérthető és egyértelmű módon indokolnia kell és azt 15 napon belül meg kell küldenie** a panaszosnak. Igaz ennek csupán annyi a „haszna” számunkra, hogy pontos információkat kapunk az elutasítás okáról. Az ügyfélszolgálati tájékoztatásnak azonban lehetőleg tartalmaznia kell azt is, hogy a fogyasztó a továbbiakban milyen egyéb jogorvoslati fórumokhoz fordulhat.

A PSZÁF ÉS A PANASZOK

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének ügyfélszolgálatát is sokan keresik fel, hogy a pénzügyi szervezetekkel és azok szolgáltatásaival kapcsolatban tanácsot kérjenek. A panaszos ügyfelek egy része a felügyelettől azt várja: járjon el ügyében, tegyen igazságot a konkrét vitában, és marasztalja el a bepanaszolt biztosítót, bankot, befektetési szolgáltatót vagy éppen nyugdíjpénztárt. A **felügyeletnek azonban a törvény nem ad lehetőséget arra, hogy a pénzügyi szervezet és ügyfele közötti egyedi jogvitába beavatkozzon, és abban bármelyik fél javára véleményt nyilvánítson bármilyen formában.** A jogi értelemben vett **igazságszolgáltatás Magyarországon kizárólag a bíróságok feladata** polgári peres eljárás keretében.

A felügyelet tehát a jogszabályi előírások alapján a hozzá beérkezett írásos **ügyfélbejelentéseket köteles a bepanaszolt intézményhez továbbítani** (az ügyfél persze kérheti saját adatainak eltitkolását, de a konkrét ügy ismerete nélkül a pénzügyi szervezet bizonyára csak általánosabb jellegű választ adhat).

Miért „küldi vissza” a PSZÁF a beadványt, ha mi már eleve a felügyelő hatósághoz fordultunk? – tesz fel a kérdést a panaszosok. Ennek magyarázata pedig az, hogy **a felügyelet nem kezel egyedi ügyfeladatokat, nincs is ezekről közvetlen információja, nincsenek saját kárszakértői:** így neki is meg kell kapnia a szükséges iratokat, adatokat a „tisztánlátáshoz”, méghozzá azért, hogy megállapíthassa az érintett szervezet maradéktalanul betartotta-e a rávonatkozó szabályokat.

A felügyelt pénzügyi intézmény a PSZÁF által továbbított írásos bejelentést a lehető legrövidebb idő alatt, maximum 30 napon belül köteles érdemben kivizsgálni, és annak eredményéről tájékoztatni mind az ügyfelet, mind a felügyeletet. Ha nem érkezik kielégítő válasz a megadott határidőn belül, a felügyelet további, kiegészítő információkat kérhet

az ügyről. A kapott információ alapján a PSZÁF tájékoztatja az ügyfelet arról: felmerült-e olyan tény, amely alapján esetleg további – nem a konkrét esetet, de az adott intézmény tevékenységét vizsgálendő – felügyeleti lépéseket kell tenni. A panaszos ezen információk birtokában megalapozottabb döntést hozhat: bírósághoz fordul, vagy célravezetőbb esetében más vitarendezési fórumot felkeresni.

A felügyelet számára a pénzügyi szervezetek működését érintő fogyasztói bejelentések azonban fontosak, méghozzá azért mert **az egyedi ügyek komoly piaci zavarokra is rávilágíthatnak**. Ezek akár az intézményeknél lefolytatandó vizsgálatot, további adatok bekérését vagy – az egységes piaci gyakorlat érdekében – felügyeleti ajánlások közzétételét is szükségessé tehetik.

KÖZVETÍTŐT VÁLASZTHATUNK

Ha nem sikerült közvetlenül a pénzügyi intézmény ügyfélszolgálatán rendeznünk panaszunkat és a hosszú ideig tartó polgári peres eljárást is szeretnénk elkerülni, további lehetőségként felkereshetünk közvetítőt. A közvetítői tevékenység (mediálás) olyan vitarendezési mód, melynek célja egyezség létrehozása a felek között. A közvetítő segítségével ugyanis a felek közötti, már megromlott kapcsolat, kommunikáció javulhat és az újra kezdett párbeszéd révén **megszülető egyezség közös döntés eredménye lesz**. A közvetítő nem dönti el a vitát, csupán segítséget nyújt ahhoz, hogy a felek közösen rendezni tudják azt. A közvetítő – amely magánszemély vagy gazdasági társaság is lehet – feladata, hogy pártatlanul, lelkiismeretesen, legjobb tudása szerint segítsen a felek közti vitát lezáró megállapodás létrehozásában.

A közvetítőkről az Igazságügyi Minisztérium névjegyzéket vezet. Ez, a többek között a tárca internetes honlapján – www.im.hu – is megtalálható lista nyújt segítséget ahhoz, hogy megtaláljuk a lakóhe-

lyüinkhöz legközelebb tevékenykedő mediátort.

A közvetítői eljárás a közvetítő – felek általi – felkérésével indul. Amennyiben a közvetítő elfogadja felkérést – ezt 8 napon belül írásban kell megtennie –, a feleket megbeszélésre hívja.

A közvetítői eljárás során a közvetítő a feleket meghallgatja, figyelmet fordítva arra is, hogy egyenlő elbánásban részesüljenek. Lehetőség van a felek együttes jelenlétére, de külön-külön folytatott megbeszélésekre is. A közvetítői eljárás a felek egyezségét tartalmazó megállapodás aláírásával fejeződik be. Utóbbi természetesen nem jelenti azt, hogy a vitás ügyben a felek későbbiekben ne fordulhatnak (választott) bírósághoz.

A közvetítőt – közvetítői tevékenysége megszűnése után is – titoktartási kötelezettség terheli a tevékenysége során tudomására jutott információkra vonatkozóan. A közvetítő tevékenységéért díjazásra és költségtérítésre tarthat igényt, melynek összegében a résztvevő felekkel szabadon állapodnak meg.

BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK

Évek óta működnek a békéltető testületek, mint a bíróságon kívüli vitarendezés legelterjedtebb fórumai. Céljuk, hogy gyors, hatékony és egyszerű megoldást találjanak a fogyasztó és a gazdálkodó szervezet közötti vitás ügyben. A békéltető testület a megyei és fővárosi gazdasági kamarák mellett működő független szervezet. A teljes testület – elnökével és elnökhelyettesével együtt – legalább 10, legfeljebb 30 főből áll. Tagjait úgy választja ki, hogy azok fele-fele arányban képviseljék a fogyasztói érdekvédelmi és a gazdálkodó szervezeteket. E testületből jelölik azt a **háromtagú tanácsot**, amely segít egyezséget találni konkrét fogyasztói vitánkban.

A békéltető testület hatásköre szinte minden, a fogyasztó és a gazdálkodó szervezet közötti vitára

kiterjed, ezért a pénzügyi szervezetekre vonatkozó panaszokkal is fordulhatunk hozzájuk. Akad azonban olyan kivétel, amire nem terjed ki a jogosítványuk: ilyen például a károsultaknak a kötelező gépjármű felelősségbiztosítással kapcsolatos kifogásai. A „kötelező” esetében a károsult nem azonos a biztosítást eredetileg megkötött ügyféllel (nem részese szerződésnek), így előbbi számára a biztosítóval szembeni bírósági per lehet a járható út.

A békéltető testület eljárása a fogyasztó kérelmére indul. **A békéltetés ingyenes eljárás, a fogyasztói kérésre bevont szakértő költségeit azonban meg kell fizetni.** Az eljárás csak akkor kezdeményezhető, ha a fogyasztó már megkísérelte közvetlenül rendezni a panaszügyet az érintett pénzügyi szervezettel. A **kérelmet** írásban annak a testületnek az elnökéhez kell benyújtani, amelynek illetékességi területén lakunk, de akár ott is beadhatjuk, ahol várhatóan huzamosabb ideig tartózkodunk majd. A békéltető testületek a megyeszékhelyeken és a fővárosban találhatók meg.

A benyújtandó kérelemnek tartalmaznia kell a fogyasztó nevét, lakó- vagy tartózkodási helyét, a panasszal érintett gazdálkodó szervezet nevét, székhelyét, a panasz rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket, illetve azok bizonyítékait. A fogyasztónak írásban nyilatkoznia kell arról is, hogy már megpróbálta közvetlenül a szolgáltatóval rendezni az ügyet. A kérelemhez mindenképp csatolni kell azt az okiratot vagy annak másolatát, amelynek tartalmára a fogyasztó bizonyítékként hivatkozik. Így különösen fontos lehet az adott pénzügyi szervezet írásbeli nyilatkozata a panasz elutasításáról (ilyen lehet az ügyfélszolgálat elutasító nyilatkozata). A kérelem bármikor visszavonható, de csak akkor módosítható, ha ehhez az eljáró tanács elnöke és a másik fél, vagyis a pénzügyi intézmény is hozzájárult.

A békéltető testület tanácsának egyik tagját, az eljárást megindító fogyasztó, másik tagját pedig az érintett pénzügyi szervezet jelöli ki a testületi tagok már említett listájáról. Az így kijelölt két tag vá-

lasztja ki az eljáró tanács elnökét. Ha a felek bármelyike a megadott határidőn belül nem él a jelölés lehetőségével, vagy a két kijelölt testületi tag a kijelölésüktől számított 3 napon belül nem egyezik meg a harmadik tag személyében, az eljáró tanács hiányzó tagját a 10-30 tagú teljes testület elnöke jelöli ki. Utóbbi külön figyel arra, hogy legalább egy tag a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó társadalmi szervezetek által jelölt, egy másik tag pedig a kamara által jelölt testületi tagok közül kerüljön ki.

Ha a felek az ügy eldöntését egyszerűnek tartják, akár **egyetlen testületi tag** személyében is megállapodhatnak: ebben az esetben utóbbi egyedül is jogosult az eljárás lefolytatására. Ebben az esetben azonban, csak olyan személy jelölhető ki, aki **jogi végzettséggel** rendelkezik, és a megelőző 3 évben nem állt az őt jelölő kamarával, illetve fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó társadalmi szervezettel, vagy ezek tagjával munkaviszonyban vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban.

ESÉLY A MEGÁLLAPODÁSRA

Az eljárás során a tanács elnöke egyezséget kísérel meg létrehozni a felek között. Ennek sikertelensége esetén folytatja az eljárást, melynek végén minden esetben döntést hoz. A tanács döntése „csak” **ajánlás**, ha a panasszal érintett pénzügyi szervezet az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozott, hogy a tanács döntését kötelezőként nem fogadja el. A döntés azonban **kötelezést tartalmazó határozat** akkor, ha a bepanaszolt intézmény a békéltető testület döntését nyilatkozatában kötelezőként ismerte el magára nézve az eljárás kezdetekor vagy akár a határozat kihirdetésekor. Összességében a határozatnak így sincs kötelező ereje, de ne feledjük: egy esetleges későbbi bírósági eljárásban jelentős bizonyítékként szolgálhat.

Ha a **meghallgatáson** bármelyik fél nem jelenik meg, a tanács ennek ellenére lefolytatja az eljárást,

és a rendelkezésre álló adatok alapján hozhat határozatot. A tanácsnak lehetősége van szakértő kirendelésére is. Az eljárás esetleges költségét az a fél viseli, akinek terhére a tanács az ügyet eldöntötte. A tanács határozata nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.

A békéltető testületet működtető kamara és a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőség ellenőrzi a tanács kötelező határozatának végrehajtását, illetve azt, hogy mennyiben járnak el a felek az ajánlásban foglaltaknak megfelelően. Ha a pénzügyi szervezet a tanács ajánlásának nem tesz eleget, a kamara, illetve a fogyasztóvédelmi hatóság – a fogyasztó nevének megjelölése nélkül – jogosult a vizsgált panaszt és az eljárás eredményét **nyilvánosságra hozni**. Ha viszont a pénzügyi intézmény a tanács kötelező határozatát vagy a határozattal jóváhagyott egyezséget a teljesítési határidőn belül nem hajtja végre, **a fogyasztó kérheti a bíróságtól a tanács határozatának végrehajtási záradékkal történő ellátását is**.

A békéltető testületi eljárás menetrendje a következő: a testület elnöke a kérelem beérkezésétől számított 30 napon belül köteles kitűzni a felek számára a meghallgatási időpontot. A tanácsnak a megkezdést követő 60 napon belül be kell fejeznie az eljárást (utóbbi határidő indokolt esetben legfeljebb 30 nappal meghosszabbítható). A békéltető testületek legfőbb erénye az egyszerű és közvetlen eljárás, amellyel a magát kiszolgáltatottnak érző, laikus fogyasztó helyzetét és igényét megértve, annak számára is érthető és átlátható módon tudják segíteni őt jogainak érvényesítésében. E fórum ugyanakkor mindvégig pártatlanul tevékenykedik, s a szembenálló felek közötti méltányos és elfogadható egyezséget keresi. Munkájuk eredménye sok esetben korántsem látványos: értéke az is, ha éppen azért nem kerül sor bírósági eljárásra, mert elmagyarázzák az ügyfélnek, ha jogait illetően téved vagy túlzott igényeket támaszt.

Az ügyfél pedig éppen azért fogadhatja el ezt az érvelést, mert a testület pártatlan.

A HATÁRON ÁTNYÚLÓ PÉNZÜGYI VITÁK

Az ország európai uniós (EU) csatlakozásával a magyar állampolgárok számára is megnyílik az egységes belső pénzügyi piac. Itt a pénzügyi termékek nagyobb választéka lesz elérhető a fogyasztók számára, megnőhet a külföldi szolgáltatók fióktelepével – bankkal, biztosítóval stb. – kapcsolatba lépő ügyfelek, illetve a határon átnyúló szolgáltatást igénybe vevők száma.

Az e pénzügyi szervezetek által nyújtott szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésekor a gyors és olcsó nem bírói vitarendezés választása esetén elvileg a pénzügyi szolgáltató székhelye szerinti ország illetékes fórumához kellene fordulni. Ez azonban számos technikai nehézségbe ütközhet, hiszen sok hazánkfia nem ismeri az idegen nyelvet, tájékozatlanok az eljárás részleteit, s az ahhoz kötődő magas költségeket illetően. E nehézségek kiküszöbölése érdekében hozta létre az Európai Bizottság 2001. február 1-jével a FIN-NET-et, a határon átnyúló pénzügyi viták nem bírói rendezésének hálózatát.

A FIN-NET az EU-tagállamokban, valamint Izlandon és Norvégiában működő pénzügyi piaci szolgáltatásokkal szemben felmerülő fogyasztói panaszok rendezésére jogosult, nem bírói vitarendezési fórumok együttműködési hálózata, amelynek 17 országban több mint 40 tagszervezete van. A FIN-NET révén a határon átnyúló pénzügyi piaci szolgáltatással kapcsolatban felmerülő vita esetén a fogyasztónak nem kell a szolgáltató székhelye szerinti országban működő vitarendezési fórumot közvetlenül megkeresnie, hanem a legközelebbi, választása szerinti – a magyar állampolgárok számára tehát nyilvánvalóan az itthoni – fórumhoz is fordulhat.

Az így felkeresett FIN-NET-tag ugyan nem jogosult eljárni a vitában, de teljes körű információt nyújt a külföldi fórum eljárási szabályairól. Igény esetén ráadásul továbbítja a fogyasztó megkeresését a

joghatósággal rendelkező fórumhoz. A rendszer segítségével lehetőség van a megkötött ügyfélszerződés nyelvén vagy a külföldi pénzügyi szolgáltatóval való kapcsolattartásban használt nyelven is benyújtani a panaszt, nem kell azt az eljárni jogosult fórum nyelvén megfogalmazni.

A FIN-NET-nek 2003 végén még nem voltak magyar tagjai, ez nehezíti a fogyasztói konfliktushelyzetek megoldását. A „nemzetközi” vitarendezés megkönnyítésének e módjáról azonban ennek ellenére érdemes tudni, hiszen számos hazánkfa dolgozik vagy lakik az EU-tagállamok valamelyikében. Ők panaszukkal már jelenleg is fordulhatnak a FIN-NET bármelyik tagszervezetéhez.

A MEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK NÉVSORA

BÁCS-KISKUN

6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.
tel.: (06-76) 501-500

BÉKÉS

5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.
tel.: (06-66) 324-976, (06-66) 442-964

BORSOD-ABAÚJ-ZEMPLÉN

3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.
tel.: (06-46) 328-539

BUDAPEST

1105 Budapest, Szent László tér 16.
tel.: (06-1) 431-8962, (06-1) 431-8991

CSONGRÁD

6721 Szeged, Tisza L. krt. 2-4.
tel.: (06-62) 426-343, (06-62) 486-987

FEJÉR ÉS VESZPRÉM

8200 Veszprém, Budapest u. 3.
tel.: (06-88) 429-008

GYŐR-MOSON-SOPRON

9021 Győr, Szent István út 10/a.
tel.: (06-96) 520-202

HAJDÚ-BIHAR

4025 Debrecen, Petőfi tér 10.

tel.: (06-52) 500-710

HEVES

3300 Eger, Telekessy u. 2.

tel.: (06-36) 416-760/109 mellék

JÁSZ-NAGYKUN-SZOLNOK

5000 Szolnok, Verseggy park 8.

tel.: (06-56) 510-610

KOMÁROM-ESZTERGOM

2800 Tatabánya, Fő tér 36.

tel.: (06-34) 513-010

NÓGRÁD

3100 Salgótarján, Alkotmány u. 9/A

tel.: (06-32) 520-860

PEST

2330 Dunaharaszti, Fő út 266.

tel.: (06-24) 531-170

BARANYA

7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.

tel.: (06-72) 507-150

SOMOGY

7400 Kaposvár, Anna u. 6.

tel.: (06-82) 501-000

SZABOLCS-SZATMÁR

4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.

tel.: (06-42) 311-544

TOLNA

7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.

tel.: (06-74) 411-661

VAS

9700 Szombathely, Honvéd tér 2.

tel.: (06-94) 312-356

ZALA

8900 Zalaegerszeg, Petőfi u. 24.

tel.: (06-92) 550-510

AZ ÉRDEKÉRVÉNYESÍTÉSHEZ FONTOS CÍMEK, TELEFONSZÁMOK:

BEFEKTETŐ-VÉDELMI ALAP

1092 Budapest, Köztelek u. 6.

tel.: (06-1) 216-7130

FOGYASZTÓVÉDELMI FŐFELÜGYELŐSÉG

1088 Budapest, József krt. 6.

tel.: (06-80) 201-205, (06-1) 303-9075

(06-1) 459-4999

GAZDASÁGI VERSENYHIVATAL

1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

tel.: (06-1) 472-8900

HITELSZÖVETKEZETEK ELSŐ HAZAI ÖNKÉNTES BETÉTBIZTOSÍTÁSI ÉS INTÉZMÉNYVÉDELMI ALAPJA

1066 Budapest, Teréz krt. 38.

tel.: (06-1) 428-2214

ORSZÁGOS BETÉTBIZTOSÍTÁSI ALAP

1027 Budapest, Horvát u. 14-24.

tel.: (06-1) 214-0661

ORSZÁGOS FOGYASZTÓVÉDELMI EGYESÜLET

1055 Budapest, Balaton u. 27.

tel.: (06-1) 311-1830

PÉNZTÁRAK GARANCIA ALAPJA

1068 Budapest, Dózsa György út 84/a

tel.: (06-1) 413-2972

PÉNZÜGYI SZERVEZETEK ÁLLAMI FELÜGYELETE

1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

tel.: (06-40) 203-776, (06-1) 489-9100

TŐZSDEI EGYÉNI BEFEKTETŐK ÉRDEKVÉDELMI SZÖVETSÉGE

1118 Budapest, Otthon utca 12.

tel.: –