

TERVEZET

A nemzetgazdasági miniszter .../2012. (...) NGM rendelete

a Pénzügyi Jogok Biztosáról

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 56. §-ában kapott felhatalmazás alapján, az egyes miniszterek, valamint a Miniszterelnökséget vezető államtitkár feladat- és hatásköréről szóló 212/2010. (VII. 1.) Korm. rendelet 73. § f) pontjában meghatározott feladatkörömben eljárva a következőket rendelem el:

1. Általános rendelkezések

1. § (1) A Pénzügyi Jogok Biztosa Hivatala (a továbbiakban: Hivatal) működésének részletszabályait, belső és külső kapcsolatrendszerét a pénz-, tőke- és biztosítási piac szabályozásáért felelős miniszter (a továbbiakban: miniszter) által vezetett minisztérium Szervezeti és Működési Szabályzata és a Hivatal ügyrendje határozza meg.

(2) A Hivatal ügyrendjét a pénzügyi jogok biztosa készíti elő és a miniszter hagyja jóvá.

(3) A Hivatal éves költségvetése a miniszter által vezetett minisztérium igazgatási költségvetésén belül, elkülönítetten kerül megállapításra.

2. § E rendelet alkalmazásában pénzügyi szervezet a pénzügyi intézmény, a pénzforgalmi szolgáltató, a pénzügyi közvetítő, a befektetési vállalkozás, a befektetési szolgáltató függő ügynöke, az árutőzsdéi szolgáltatók, a befektetési alap, a befektetési alapkezelő, a kockázati tőkealap, a kockázati tőkealap kezelő, a biztosító, a biztosításközvetítő, az önkéntes kölcsönös biztosító pénztár, a magánnyugdíjpénztár és a pénztár részére tagszervezést végző személy.

2. A Pénzügyi Jogok Biztosának eljárásának általános szabályai

3. § A pénzügyi jogok biztosa kérelemre vagy hivatalból kivizsgálja vagy kivizsgáltatja a pénzügyi szolgáltatási tevékenységgel kapcsolatos fogyasztói jogokkal és törvényes érdekekkel (a továbbiakban: védett jogok) kapcsolatban tudomására jutott visszasságokat, orvoslásuk érdekében intézkedéseket tehet.

4. § A pénzügyi jogok biztosa eljárásának tárgya a pénzügyi szervezet azon - pénzügyi szolgáltatási tevékenységgel összefüggő - tevékenysége vagy mulasztása, amely a védett jogokat sérti, vagy a sérelem közvetlen veszélyét idézi elő.

3. A kérelemre induló eljárás

5. § (1) Egyedi ügyben – írásbeli beadvánnyal – a pénzügyi jogok biztosához fordulhat a fogyasztó (továbbiakban: kérelmező), ha megítélése szerint védett jogait sérelem érte, vagy azokra nézve sérelem közvetlen veszélye áll fenn (a továbbiakban: kérelemre induló eljárás).

(2) A pénzügyi jogok biztosához a fogyasztó abban az esetben fordulhat, ha a pénzügyi szervezetnél közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését.

(3) A kérelemre induló eljárás a beadványnak a pénzügyi jogok biztosához történő megérkezése napján kezdődik.

TERVEZET

(4) A cselekvőképtelen vagy korlátozottan cselekvőképes személy helyett és nevében törvényes képviselője is jogosult a pénzügyi jogok biztosához fordulni.

6. § (1) Kérelemre induló eljárás a fogyasztónak a 4. §-ban meghatározott tevékenységről vagy mulasztásról történő tudomásszerzésétől számított egy éven belül, a tevékenység vagy mulasztás bekövetkezésétől számított ötéves jogvesztő határidőn belül belül kezdeményezhető.

(2) A kérelemre induló eljárás díjtalan.

7. § A kérelmező figyelmét fel kell hívni arra a tényre, hogy a pénzügyi jogok biztosa a kérelmező személyes adatait az információs önrendelkezési jogról szóló törvénynek megfelelően kezeli.

8. § A pénzügyi jogok biztosához benyújtott kérelme miatt senkit sem érhet hátrány.

9. § (1) A hiányos beadványt a pénzügyi jogok biztosa hiánypótlásra – határidő megjelölésével – visszaadhatja.

(2) A beadványhoz csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát (kivonatát), amelynek tartalmára a kérelmező bizonyítékként hivatkozik.

(3) A beadványhoz csatolni kell a képviselő meghatalmazását, ha a kérelmező meghatalmazott útján jár el.

10. § (1) A pénzügyi jogok biztosa a beadványt köteles megvizsgálni.

(2) A pénzügyi jogok biztosa érdemi vizsgálat nélkül elutasítja a beadványt, illetve az eljárást megszünteti, ha

a) a beadványt nem az arra jogosult nyújtotta be,

b) a beadványt határidő lejártá után nyújtotta be a kérelmező,

c) a kérelmező a pénzügyi szervezetnél közvetlenül nem kísérelte meg a vitás ügy rendezését,

d) az ügyben bírósági eljárás, a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (a továbbiakban: PSZÁF) fogyasztóvédelmi eljárása vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárása indult,

e) az ügyben már jogerős bírósági határozat született, a PSZÁF fogyasztóvédelmi eljárása során határozatot hozott, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület a pénzügyi szervezetre nézve kötelezést tartalmazó határozatot hozott, ajánlást tett, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárása során egyezség született,

f) ugyanabban az ügyben a pénzügyi jogok biztosa már eljár, és a beadvány nem tartalmaz új tényeket, vagy

g) a beadvány nyilvánvalóan alaptalan.

(3) A pénzügyi jogok biztosa a beadványt elutasíthatja, ha az abban szereplő jogsérelem, vagy annak közvetlen veszélye csekély jelentőségű.

(4) Ha az ügy e rendelet alapján nem tartozik a pénzügyi jogok biztosa hatáskörébe, erről a kérelmezőt értesíti. Az értesítés tartalmazza az ügyben hatáskörrel rendelkező szervet.

(5) A pénzügyi jogok biztosa a beadvány elutasításáról, illetve az eljárás megszüntetéséről – annak indokolásával – a beadvány beérkezésétől számított harminc napon belül a kérelmezőt értesíti.

11. § (1) A pénzügyi jogok biztosa azt a beadványt, amelyet nem utasított el a 10. § (2) bekezdése alapján, a kérelmezővel és a pénzügyi szervezettel egyezteteti.

(2) Az (1) bekezdés szerinti egyeztetés során a beadványt – határidő megjelölésével – nyilatkozattételre elküldi a pénzügyi szervezetnek, továbbá a kérelmezőt és a pénzügyi szervezetet írásban felhívja álláspontjaik közlésére és a kérdés rendezésére.

TERVEZET

(3) A kérelmező és a pénzügyi szervezet írásban közölt nyilatkozata, illetve válasza alapján – indokolt esetben – a pénzügyi jogok biztosa személyes egyeztetésre hívja a kérelmezőt és a pénzügyi szervezetet, továbbá a megoldásra javaslatot tesz.

(4) A beadvány alapjául szolgáló tényeket a kérelmezőnek, a nyilatkozatának alapját jelentő tényeket a pénzügyi szervezetnek kell bizonyítania.

12. § (1) Amennyiben az ügyben a védett jogok tiszteletben tartásával megegyezés születik, a pénzügyi jogok biztosa erről jelentést készít, amelyet az érdekelték részére megküld.

(2) A kérelmező és pénzügyi szervezet közötti megegyezés hiányában, a pénzügyi jogok biztosa az egyeztetés eredményét jelentésben rögzíti, és a 14. § (1) és (2) bekezdésében foglaltaknak megfelelően jár el.

4. A hivatalból induló eljárás

13. § (1) A pénzügyi jogok biztosa hivatalból is jogosult eljárni.

(2) A hivatalból induló eljárás feltétele, hogy a pénzügyi szervezet tevékenysége vagy mulasztása súlyos, vagy alkalmas arra, hogy a fogyasztók nagyobb csoportját érintő jogsérelmet okozzon, vagy annak közvetlen veszélyét idézze elő.

(3) Hivatalból induló eljárás legfeljebb a sérelmes tevékenység, vagy mulasztás bekövetkezésétől számított öt éven belül indítható.

(4) A pénzügyi jogok biztosa a hivatalból indult eljárás során a feltárt tényekről jelentést készít, továbbá amennyiben szükséges a 14-16. § rendelkezései szerint jár el.

(5) A pénzügyi jogok biztosa a (4) bekezdésben meghatározott jelentését megküldi a vizsgált pénzügyi szervezetnek a védett jogokkal kapcsolatos sérelem pénzügyi szervezet saját hatáskörében történő megszüntetése érdekében.

(6) A pénzügyi jogok biztosa e §-ban meghatározott eljárását éves munkaterv, illetve eseti döntés alapján végzi.

(7) A pénzügyi jogok biztosa a munkatervét a honlapján teszi közzé.

5. A pénzügyi jogok biztosának intézkedései

14. § (1) Amennyiben a pénzügyi szervezet a rendelkezésre álló adatok szerint a védett jogokkal kapcsolatos sérelmet vagy a sérelem közvetlen veszélyét saját hatáskörében nem szünteti meg, a pénzügyi jogok biztosa – megfelelő határidő tűzésével – kezdeményezi (a továbbiakban: kezdeményezés) a pénzügyi szervezet vezetőjénél a jogsérelem, illetve a jogsérelem közvetlen veszélyének megszüntetését. A kezdeményezés rövid úton (távbeszélőn, faxon, számítógépes hálózat útján) is történhet, ez esetben a kezdeményezés időpontját, módját, tartalmát és határidejét az ügyiraton rögzíteni kell.

(2) Ha a pénzügyi jogok biztosának megítélése szerint a kezdeményezés nem vezetett, vagy ésszerűtlenül hosszú idő múlva vezetne eredményre, a pénzügyi jogok biztosa a jogsérelem, illetve annak közvetlen veszélye megszüntetése céljából ajánlást tesz (a továbbiakban: ajánlás) a pénzügyi szervezetnek.

(3) A pénzügyi szervezet a kezdeményezésre, vagy ajánlásra vonatkozóan állásfoglalást tehet.

(4) A pénzügyi szervezet a 11. § (3) bekezdés szerinti nyilatkozatáról, továbbá a kezdeményezésre, illetve az ajánlásra vonatkozó, (3) bekezdés szerinti állásfoglalásáról és a megtett intézkedésről a kezdeményezés, illetve az ajánlás közlésétől számított harminc napon belül értesíti a pénzügyi jogok biztosát.

TERVEZET

15. § A pénzügyi jogok biztosa a kezdeményezés, illetve az ajánlás eredményéről zárójelentést készít.

16. § Ha a pénzügyi jogok biztosa megállapítja, hogy a védett jogok sérelme, illetve annak közvetlen veszélye a jogi szabályozás hiányosságaira vezethető vissza, a jogsérelem elkerülése, illetve megszüntetése érdekében a miniszternek javaslatot tehet (továbbiakban: javaslat) jogszabály kiadására, módosítására vagy hatályon kívül helyezésére.

6. A pénzügyi jogok biztosának kapcsolata más szervekkel

17. § (1) A pénzügyi jogok biztosa a kérelemre vagy hivatalból lefolytatott eljárások tapasztalatairól, a kezdeményezések és ajánlások eredményességéről, jelentéseiről, záró jelentéseiről, állásfoglalásairól és javaslatairól éves beszámolót készít a miniszternek.

(2) Az éves beszámolót a miniszter a tárgyévet követő naptári év első negyedévének végéig a kormányzati portálon közzéteszi.

(3) A pénzügyi jogok biztosa – (2) bekezdésben meghatározott közzétételre tekintettel – az éves beszámoló készítése során a személyes adatok védelmére, a banktitokra, fizetési titokra, az értékpapírtitokra, a pénztártitokra, a biztosítási titokra, foglalkoztatói nyugdíjtitokra és az üzleti titokra vonatkozó jogszabályokat köteles betartani.

18. § A pénzügyi jogok biztosa a feladat- és hatáskörét érintő döntések és jogszabályok előkészítése során véleményalkotási joggal rendelkezik.

19. § (1) A pénzügyi jogok biztosa feladatai ellátása során együttműködik a PSZÁF-fal és a Pénzügyi Békéltető Testülettel.

(2) Amennyiben a pénzügyi szervezet 11. § (3) bekezdés szerinti válasza vagy az egyeztetés alapján a pénzügyi jogok biztosa úgy látja, hogy beadványban szereplő ügy vitarendezési fórum igénybevételel megoldható, javasolja a kérelmezőnek, hogy a Pénzügyi Békéltető Testülethez forduljon.

20. § A pénzügyi jogok biztosa a hivatalosan ismert, illetve köztudomású tények alapján a PSZÁF-nál fogyasztóvédelmi ellenőrzés lefolytatását kezdeményezheti.

7. A pénzügyi jogok biztosának szerepe a pénzügyi kultúra fejlesztésében

21. § A pénzügyi kultúra fejlesztése érdekében a pénzügyi jogok biztosa – tevékenységének tapasztalatait felhasználva – közreműködik a pénzügyi kultúra széleskörű terjesztését szolgáló kiadványok, publikációk készítésében, a pénzügyi rendszer intézményeinek, működési rendszerének széleskörű megismertetésében.

22. § A pénzügyi jogok biztosa együttműködik az oktatási intézményekkel a fogyasztók jogainak, a pénzügyi rendszer intézményeinek, a pénzügyi termékeknek diákokkal, hallgatókkal való megismertetésében.

23. § A pénzügyi jogok biztosa együttműködik a pénzügyi kultúra fejlesztésében szerepet vállaló intézményekkel, szervezetekkel.

24. § A pénzügyi jogok biztosa együttműködik a pénzügyi szervezetekkel a felelős pénzügyi döntéseket megalapozó ismeretek terjesztésében.

TERVEZET

8. Záró rendelkezések

25. § (1) Ez a rendelet a kihirdetését követő nyolcadik napon lép hatályba.

26. § A pénzügyi jogok biztosa kizárólag olyan ügyekben indíthat eljárást, amelyekben a védett jogok sérelmére e rendelet hatálybalépése után kerül sor.