

ФІНАНСОВИЙ АРБІТРАЖ ЯК ПЕРСПЕКТИВНИЙ НАПРЯМ УДОСКОНАЛЕННЯ ДЕРЖАВНОГО РЕГУЛЮВАННЯ РИНКІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ (на матеріалах Фінансової Арбітражної Комісії Угорщини)

© 2015 БАЧО Р. Й.

УДК 336.761.6(477+439)

Бачо Р. Й. Фінансовий арбітраж як перспективний напрям удосконалення державного регулювання ринків фінансових послуг в Україні (на матеріалах Фінансової Арбітражної Комісії Угорщини)

У статті розкрито принцип функціонування Фінансової Арбітражної Комісії в Угорщині, що була створена у 2011 р. При відображенні особливостей прийняття та розгляду скарг споживачів фінансових послуг акцент зроблено на вимогах законодавства щодо правильності подачі заяв про порушення прав споживача. Узагальнено, що Фінансова Арбітражна Комісія не здійснює захист прав споживачів, а є інструментом захисту порушених прав. Статистичний аналіз діяльності Комісії за досліджуваний період дозволяє зробити висновок про її сприяння у врегулюванні спорів між сторонами, про що засвідчує тенденція зростання частки врегульованих справ шляхом укладення сторонами мирової угоди. Впровадження угорського досвіду фінансового арбітражу в сучасних реаліях України сприятиме інтеграції держави в європейський економічний простір шляхом імплементації Рекомендації Європейської Комісії 98/257/ЕК. Висновки, зроблені в роботі щодо необхідності впровадження даного механізму врегулювання спорів між споживачами на фінансовими установами, сприятимуть посиленню довіри до фінансового ринку та є додатковим механізмом захисту законних прав споживачів цих послуг.

Ключові слова: фінансовий арбітраж, Фінансова Арбітражна Комісія, Угорщина, Національний Банк Угорщини.

Табл.: 2. **Бібл.:** 8.

Бачо Роберт Йосипович – кандидат економічних наук, доцент, завідувач кафедри економіки, Закарпатський угорський інститут імені Ференца Ракоці II (пл. Кошута, 6, Берегово, Закарпаття, 90200, Україна)

E-mail: escanor@yandex.ru

УДК 336.761.6(477+439)

Бачо Р. И. Финансовый арбитраж как перспективное направление совершенствования государственного регулирования рынков финансовых услуг в Украине (на материалах Финансовой Арбитражной Комиссии Венгрии)

В статье раскрыт принцип функционирования Финансовой Арбитражной Комиссии в Венгрии, созданной в 2011 г. При отображении особенностей принятия и рассмотрения жалоб потребителей финансовых услуг акцент сделан на требованиях законодательства относительно правильности подачи заявлений о нарушениях прав потребителя. Уточнено, что Финансовая Арбитражная Комиссия не осуществляет защиту прав потребителей, а является инструментом защиты нарушенных прав. Статистический анализ деятельности Комиссии за исследуемый период позволяет делать вывод о ее действии в урегулировании споров между сторонами, о чем свидетельствует тенденция роста доли урегулированных дел путем заключения сторонами мирового соглашения. Внедрение венгерского опыта финансового арбитража в современных реалиях Украины будет способствовать интеграции государства в европейское экономическое пространство путем имплементации Рекомендации Европейской Комиссии 98/257/ЕК. Выводы, сделанные в работе относительно необходимости внедрения данного механизма урегулирования споров между потребителями и финансовыми учреждениями, будут способствовать усилению доверия к финансовому рынку и являются дополнительным механизмом защиты законных прав потребителей этих услуг.

Ключевые слова: финансовый арбитраж, Финансовая Арбитражная Комиссия, Венгрия, Национальный Банк Венгрии.

Табл.: 2. **Библ.:** 8.

Бачо Роберт Йосифович – кандидат экономических наук, доцент, заведующий кафедрой экономики, Закарпатский венгерский институт имени Ференца Ракоци II (пл. Кошута, 6, Берегово, Закарпатье, 90200, Украина)

E-mail: escanor@yandex.ru

UDC 336.761.6(477+439)

Bacho R. J. Financial Arbitration as Promising Direction of Improving the State Regulation of Financial Services Markets in Ukraine (on Materials of the Financial Arbitration Board of Hungary)

The article discloses the principle of function of the Financial Arbitration Board of Hungary, which is established in 2011. While displaying the specifics of admission and processing complaints from the consumer of financial services, attention has been focused on the correctness requirements of the law regarding the submission of claims of consumer rights infringement. It is specified that the Financial Arbitration Board does not protect the particular rights of consumers, and is an instrument for protection of infringed rights as such. Statistical analysis of activities of the Board during the studied period allows to conclude about its efficient assistance in the settlement of disputes between the parties, as evidenced by the growing share of the cases, which have resulted in concluding settlement agreements by the parties. Adoption of the Hungarian experience of financial arbitration in the current realities of Ukraine will contribute to integration of the State in the European economic area through the implementation of the European Commission Recommendations 98/257/EU. The conclusions, which the article makes on the need for implementation of this mechanism for the settlement of disputes between consumers and financial institutions, will enhance confidence in the financial market and provide an additional mechanism for protection of the legitimate rights of consumers of these services.

Key words: financial arbitration, Financial Arbitration Board, Hungary, National Bank of Hungary.

Tabl.: 2. **Bibl.:** 8.

Bacho Robert J. – Candidate of Sciences (Economics), Associate Professor, Head of the Department, Department of Economics, Ferenc R?k?czi II Transcarpathian Hungarian Institute (pl. Koshuta, 6, Beregovo, Zakarpattya, 90200, Ukraine)

E-mail: escanor@yandex.ru

У сучасних умовах актуалізується необхідність посилення захисту прав споживачів ринку небанківських фінансових послуг в Україні. Фінансова криза, що охопила ринок небанківських фінансових послуг у 2008 – 2009 рр. і негативні наслідки якої відчутні і на даний час, вказали на недосконалість захисту прав

споживачів цих послуг. Враховуючи, що Україна обрала євроінтеграційний поступ подальшого свого розвитку, необхідною умовою входження в європейський економічний простір є імплементація відповідних вимог ЄС у різних сферах економіки. Не виняток у цьому і захист прав споживачів небанківських фінансових послуг. Від-

повідно до Рекомендацій Європейської Комісії 98/257/ЕК [5] у кожній країні-учасника доречним є функціонування відповідного органу, відповідального за досудове регулювання спорів, що виникають між громадянами – споживачами фінансових послуг і професійними учасниками – надавачами цих послуг.

Питанням вдосконалення державного регулювання ринків фінансових послуг в Україні присвячені наукові праці О. Барановського, Є. Бондаренко, Н. Внукової, О. Вовчак, О. Гаманкової, О. Залетова, В. Левченко та ін. Питання вдосконалення державного регулювання на прикладі розвинених країн порушуються в роботах С. Гудхарта, С. Інґвеса, Ч. Лентнера, Е. Ніера, Д. Тсомокоса та ін.

Однак дослідження робіт наведених вище науковців не дозволяє робити висновок про повноту оцінки ними такого механізму реалізації права споживачів фінансових послуг, як фінансовий арбітраж.

Проведене дослідження спрямоване на оцінку функціонування Фінансової Арбітражної Комісії в Угорщині як альтернативного форуму реалізації права споживача фінансових послуг для захисту своїх законних інтересів. Завдання, що ставляться в роботі, полягають у розкритті особливостей функціонування та механізму прийняття рішень даним органом взагалі та оцінці його діяльності з моменту його створення.

Інститут фінансового арбітражу в Угорщині є відносно новим, адже його впровадження відбулося 1 липня 2011 р. завдяки прийнятому у попередньому році Закону Угорщини «Про Державну Комісію з нагляду за ринком фінансових послуг» [6], яку згодом, у 2013 р., було приєднано до Національного Банку Угорщини [8]. У цьому Законі закладено також засади функціонування Фінансової Арбітражної Комісії (ФАК) як інституту досудового врегулювання спорів, що виникають між споживачами фінансових послуг і надавачами цих послуг. Слід зазначити, що відповідно до Закону [8] споживачами визначають фізичні особи, що придбавають фінансові послуги для задоволення своїх власних потреб. Не вважаються споживачами одноосібні підприємства, фізичні особи – підприємці, юридичні особи, неприбуткові організації, ОСББ. І вони, таким чином, не можуть звертатися до ФАК з метою врегулювання виникаючих проблем. Фінансовий арбітраж є формою захисту прав споживачів, альтернативним форумом вирішення (досудовим способом вирішення) спорів, орієнтований виключно на громадян.

Слід зазначити, що ФАК не здійснює захист прав споживачів фінансових послуг, а лише сприяє йому шляхом реалізації права споживачів на досудове врегулювання спорів.

До компетенції ФАК належать спори, що виникають між громадянами та фінансовими установами внаслідок надання останніми фінансових послуг першим. Під дію ФАК підпадають банки, інші кредитні установи, страховики, ощадні каси, кредитні спілки, інвестиційні фонди ті інші установи, перелік яких розміщений у ст. 39 Закону Угорщини «Про Національний Банк Угорщини» [8].

Першочерговою метою фінансового арбітражу є досягнення згоди між сторонами спору, а в умовах недо-

сягнення цього – приймається швидке, низьковитратне та ефективне рішення для забезпечення захисту прав споживачів.

ФАК є всебічно незалежним органом як із інституційного боку, так і з боку професійної компетентності. ФАК функціонує незалежно від НБУ, хоча розміщений у структурі Національного Банку Угорщини. Незалежність функціонування органу забезпечується низкою законів. Найбільш важливою особливістю незалежного функціонування органу є те, що Голова ФАК та його члени жодним чином не можуть бути залежними в процесі виконання свої повноважень за обов'язків. Окрім заборони впливу, існує декілька додаткових інструментів та законодавчих норм, які забезпечують прийняття ФАК самостійного, незалежного об'єктивного рішення у кожній з розглянутих справ. Одним із таких правил, що сприяє досягненню максимальної об'єктивності у прийнятті рішень, є вимога повідомлення членом ФАК про існування всіх таких подій чи умов, які можуть похитнути його об'єктивність чи піддати сумніву об'єктивність прийнятих ФАК рішень. Проти члена органу може бути подано клопотання щодо його неповної об'єктивності при існуванні підозр з приводу цього. Таке клопотання повинно бути надіслане до Голови ФАК у письмовій формі з наданням доказів, що підтверджують підозру однієї із сторін, протягом трьох днів після озвучення складу комісії з розгляду конкретного спору. Рішення про виключення такого члена приймає Голова ФАК після проведення відкритої дискусії із залученням голови комісії з розгляду конкретного спору.

Комісія, що створюється для розгляду певного спору, складається з трьох осіб, склад якої визначається Комісією в робочому порядку, дотримуючись максимальної об'єктивності, повноти та справедливості.

Основною умовою початку процедури у ФАК є намагання споживача вирішити спірне питання з фінансовою установою. Цей намір повинен бути відображеним при поданні заяви до ФАК, без підтвердження цього заяву буде повернуто та відмовлено в її прийнятті. Іншою умовою початку процедури фінансового арбітражу є відсутність впровадження інших форм судового (досудового) вирішення питання. Тобто якщо дане питання вже розглядається у Третейському суді чи судах загальної юрисдикції, то споживач не має можливості використати цей механізм. Про відсутність таких процедур заявник повинен зазначити у своїй заяві.

Згідно із законодавством Угорщини, що регулює відповідні сегменти фінансового ринку, фінансова установа зобов'язана забезпечити всі умови звернення споживача як в усній (особисто чи по телефону), так і в письмовій (особисто чи передачею документа іншою особою, поштою, телефаксом, електронним листом) формах. Усне звернення громадян здійснюється шляхом запису розмови споживача на електронні носії, що можуть бути в подальшому аргументом для початку процедури фінансового арбітражу.

При усному зверненні клієнта фінансова установа зразу досліджує питання і при можливості вирішує його. Якщо споживач на погоджується із запропоно-

ваним методом вирішення, про скаргу повинен бути складений протокол, що містить і позицію фінансової установи. Один екземпляр протоколу надається (надсилається) споживачу. Якщо спір не може бути вирішено в оперативному порядку, то фінансова установа повинна при розгляді питання скласти протокол і направити його споживачу. На письмові скарги відповідь повинна бути направлена споживачу у строк до 30 днів. Фінансові установи повинні протягом трьох років зберігати надіслані їх скарги і направлені відповіді та при необхідності мають пред'явити їх на вимогу Національного Банку Угорщини. Кожна фінансова установа повинна розробити свої власні правила розгляду скарг споживачів. За розгляд спорів додаткова оплата не береться.

Існують часті випадки, коли фінансові установи тільки формально розглядають скарги споживачів чи пропонують неконструктивні шляхи вирішення спорів, унаслідок чого скарги не задовольняються навіть, якщо мова йде про банальну, просту проблему. Законодавча вимога до фінансових установ полягає в тому, що вони повинні всебічно сприяти вирішенню спорів зі споживачами в досудовому порядку.

Якщо скарга споживача відхилена фінансовою установою, то вона у повідомленні (протоколі) про відмову зобов'язана повідомити скаржника про існуючі шляхи реалізації свого права. Якщо скарга зачіпає питання захисту споживчих прав, то скаржник може розпочати процедуру захисту своїх прав як споживача в Національному Банку Угорщини. Якщо відмова розгляду скарги фінансовою установою стосується процедури укладення договору надання фінансової послуги, його правомочності та дійсності чи наслідків, які витікають із договору, то для захисту своїх прав споживач може звернутися до судів загальної юрисдикції чи до ФАК. Така можливість повинна бути зазначена в письмовій відповіді фінансової установи із зазначенням поштової адреси ФАК.

Процедура розгляду справ у ФАК здійснюється за заявою споживача, оскільки ФАК є альтернативним форумом вирішення спірних питань між споживачем і фінансовою установою, тому фінансова установа не вправі звертатися до ФАК. Заяви споживачів можуть подаватися в паперовій формі особисто чи поштою та в електронній формі через спеціалізовану систему електронного вікна в Інтернеті.

Заява повинна містити таке:

- 1) прізвище та ім'я споживача, адресу проживання чи місцезнаходження;
- 2) назву та місцезнаходження фінансової установи, проти якої направлена скарга;
- 3) короткий опис проблеми споживачем, що підтверджується фактами та відповідними документами;
- 4) заяву споживача про його намагання вирішити справу з фінансовою установою;
- 5) протокол відмови у вирішенні скарги споживача фінансовою установою;
- 6) заяву споживача про відсутність розпочатих альтернативних методів захисту прав (справ у судах загальної юрисдикції, справ у Третейських судах тощо);

7) аргументи споживача, які підтверджують його правоту.

До заяви повинна бути долучена довіреність на представника при умові залучення іншої особи для представлення інтересів споживача.

Розгляд заяви та доданих до неї документів здійснюється Комісією протягом 15 днів, і якщо існують певні формальні неточності, то заява буде повернена споживачу на виправлення. Заяву буде відхилено при встановленні, що на момент її подачі вже розпочато чи прийнято рішення по цій справі у ФАК, судах загальної юрисдикції чи Третейському суді.

Розгляд справ у ФАК з моменту остаточного прийняття заяви складає не більше 90 днів, у певних випадках може бути продовженим за рішенням Голови ФАК на строк додатково до 30 днів. Таким чином, у максимальний строк не входить період повернення заяви на доопрацювання.

При прийнятті справи до розгляду Комісія направляє сторонам повідомлення про початок розгляду справи і призначає засідання у строк, що не перевищує 60 днів. У повідомленні будуть зазначені ім'я членів комісії, яка розглядатиме спір. Засідання може бути проведене і в заочній формі, однак на це повинні погодитися обидві сторони. Якщо одна із сторін не погоджується з цим, то засідання повинно відбутися в очній формі.

Відповідно до законодавства [8] обидві сторони мають обов'язок максимальної сумлінності. У межах цього обов'язку споживач повинен подати правильно підготовану заяву і, на вимогу ФАК, всі необхідні документи, а також має бути присутнім при розгляді справи особисто чи через довірену особу. Порушення цього обов'язку тягне за собою відмову з боку ФАК розглядати справу або рішення залишити її без розгляду чи прийняти рішення на основі поданої інформації. Фінансова установа в межах свого обов'язку співпраці повинна надіслати аргументовану відповідь на подану скаргу, подавати підтверджуючі документи, бути присутньою на засіданні. При гальмуванні процесу встановлення істини у справі ФАК може опублікувати назву та місцезнаходження фінансової установи, що відмовляється у всебічному встановленні істини у певній справі, що стосується захисту прав споживачів фінансових послуг. У цьому разі Національним Банком Угорщини можуть застосовувати санкції – від озвучення догани до накладення штрафу фінансовій установі.

Таким чином, кожна зі сторін зацікавлена у максимальній сумлінності, адже споживач може втратити право встановлення істини, а фінансова установа може понести додаткову фінансову відповідальність у вигляді накладеного штрафу.

Особливістю процедури фінансового арбітражу є те, що фінансова установа може звернутися до ФАК із повідомленням про беззаперечне виконання рішення, прийнятого цим органом. У такому повідомленні фінансова установа може обмежувати свою максимальну відповідальність чи коло питань, які прийматимуться на засіданні. ФАК веде реєстр таких повідомлень-зобов'язань. Якщо при укладенні договору про надання фінансової

послуги установа зазначила, що виконуватиме рішення ФАК, то, незважаючи на те, що вона не надіслала ФАК загальне повідомлення такого характеру, вважається, що ФАК правомочна приймати рішення, виконання якого для цієї фінансової установи є обов'язковим.

Незважаючи на те, що фінансова установа самостійно вирішує питання подачі повідомлень-зобов'язань ФАК, відсутність такого повідомлення не звільняє фінансову устанovu від обов'язку максимальної сумлінності. Таким чином, зобов'язання виконання рішень не має обов'язкового характеру, однак максимальна сумлінність є обов'язковою.

ФАК у першу чергу намагається врегулювати спір між сторонами в добровільному порядку. Якщо встановлюється консенсус між сторонами, що відповідає вимогам законодавства, то Комісія своїм рішенням затверджує його. До цього моменту процес вважається мировим з укладенням мирової угоди. При відсутності консенсусу процес продовжується і реалізується, подібно до судових розглядів, функція встановлення істини та порушених прав. Результат розгляду справи може бути двояким: якщо фінансова установа надіслала повідомлення-зобов'язання, то ФАК приймає рішення зобов'язального характеру, і воно повинно бути виконано; якщо ж такого повідомлення не було надіслано, то ФАК приймає рішення рекомендаційного характеру.

Засідання комісії стають відкритими лише у випадку, коли обидві сторони погоджуються на це. Враховуючи, що створена ФАК комісія з розгляду справ є колегіальним органом, рішення приймається більшістю голосів (3 : 0; 2 : 1). Процедури, що здійснюються ФАК, є безкоштовними.

Рішення ФАК зобов'язального характеру є обов'язковими і повинні виконуватися у строк до 15 днів з моменту оголошення такого рішення. Якщо дане рішення не виконане фінансовою установою у строк, то відповідно до Закону Угорщини «Про функціонування судової системи» [7] споживач може звернутися до судів загальної юрисдикції за видачею судового наказу на основі регулятивної частини рішення Комісії. Виконання рішення здійснює виконавча служба суду за місцем проживання споживача.

Як було зазначено вище, Фінансова Арбітражна Комісія Угорщини функціонує з 2011 р., і за цей час розглянула широке коло справ стосовно професійних учасників ринків фінансових послуг (табл. 1).

Згідно з даними наведеної табл. 1 до 2013 р. спостерігається тенденція зростання кількості поданих заяв у ФАК, однак у 2014 р. кількість поданих заяв скоротилася на майже 11 %, що пояснюється створенням мегарегулятора на ринку фінансових послуг Угорщини в особі Національного Банку Угорщини, вплив якого на професійних учасників ринку посилюється і, відповідно, посилює відповідальність останніх перед споживачами. Усі ці події привели до зменшення рівня незадоволення клієнтами послуг. Підвищення якості роботи даного органу на шляху покращення рівня обслуговування фінансовими установами своїх клієнтів, посилення ролі органу у вирішенні спорів пояснюється істотним зростанням частки врегульованих справ консенсусним способом, тобто не доходячи до розгляду справ на засідань Комісії. Так, за період 2011 – 2014 рр. частка врегульованих справ консенсусним способом зросла майже вдвічі – від 27,5 % у 2011 р. до 53,4 % у 2014 р. Отже, за досліджуваний період більш ніж половина прийнятих до розгляду ФАК справ були вирішені шляхом досягнення згоди між сторонами до проведення засідань Комісією.

Наведені вище дані підтверджують ефективність даного механізму захисту прав споживачів небанківських фінансових послуг в Угорщині.

Доречно також розглянути динаміку та структуру надходжень заяв споживачів до ФАК Угорщини в розрізі основних учасників фінансового ринку (табл. 2).

Найбільша кількість розглянутих скарг стосується діяльності банківських установ, на які припадає у досліджуваному періоді 43 – 49 % усіх поданих у ФАК Угорщини скарг, причому спостерігається певне скорочення цієї частки у 2014 р. Поряд із банківськими установами висока частка поданих скарг стосується страхових компаній, на які припадає 30 – 36 % усіх поданих заяв. За досліджуваний період суттєво зросла частка скарг, що націлена на встановлення істини в питаннях отримання послуг від фінансових компаній, проти яких у 2014 р.

Таблиця 1

Загальні дані про діяльність Фінансової Арбітражної Комісії в Угорщині у 2011 – 2014 рр.

№ з/п	Показник	Рік				Зміна за період, %		
		2011	2012	2013	2014	2012/ 2011	2013/ 2012	2014/ 2013
1	Загальна кількість поданих справ	1196	3534	4692	4181	195,5	32,8	-10,9
2	Кількість відхилених справ	418	1296	1655	1519	210,0	27,7	-8,2
3	Частка відхилених справ у загальній кількості надісланих, %	34,9	36,7	35,3	36,3	1,7	-1,4	1,1
4	Всього кількість розглянутих справ	778	2238	3037	2662	187,7	35,7	-12,3
5	Кількість врегульованих справ консенсусним способом	214	847	1185	1422	295,8	39,9	20,0
6	Частка врегульованих консенсусним способом справ, %	27,5	37,8	39,0	53,4	10,3	1,2	14,4

Джерело: складено та розраховано автором на основі [1 – 4].

Динаміка та структура розглянутих скарг Фінансовою Арбітражною Комісією Угорщини у 2011 – 2014 рр. у розрізі професійних учасників

№ з/п	Показник	Рік								Зміна 2014/2011, % до заг.
		2011		2012		2013		2014		
		Абс.	% до заг.	Абс.	% до заг.	Абс.	% до заг.	Абс.	% до заг.	
1	Банківські установи	543	45,4	1726	48,8	2016	43,0	1882	45,0	-0,4
2	Страхові компанії	358	29,9	1123	31,8	1670	35,6	1304	31,2	1,3
3	Фінансові компанії	153	12,8	472	13,4	763	16,3	776	18,6	5,8
4	Кредитні кооперативи	65	5,4	143	4,0	189	4,0	50	1,2	-4,2
5	Приватні пенсійні фонди	50	4,2	36	1,0	0	0,0	8	0,2	-4,0
6	Інші фінансові установи	27	2,3	34	1,0	54	1,2	161	3,9	1,6
7	Усього	1196	100,0	3534	100,0	4692	100,0	4181	100,0	-

Джерело: складено та розраховано автором на основі [1 – 4].

адресовано 776 заяв, що складає 18,6% усіх поданих скарг. Причому частка скарг на ці фінансові установи зростає з 12,8% у 2011 р. до 18,6% у 2014 р. Скарги на кредитні кооперативи у 2014 р. складають 1,2%, що на 4,2% менше показника 2011 р.

ВИСНОВКИ

На основі проведеного дослідження можна констатувати важливість функціонування Фінансової Арбітражної Комісії в забезпеченні захисту прав споживачів фінансових послуг в Угорщині, про що свідчить висока часта врегульованих справ шляхом укладення мирової угоди між споживачами та професійними учасниками цих послуг. Подальші дослідження повинні направлятися на імплементацію угорського досвіду в сучасну систему захисту прав споживачів, враховуючи основні напрями, що зазначені у Стратегії реформування державного регулювання ринків небанківських фінансових послуг на 2015 – 2020 рр. та Комплексній програмі розвитку фінансового ринку України на 2015 – 2020 роки. ■

ЛІТЕРАТУРА

1. A Pénzügyi Békéltető Testület tájékoztatója a 2011. évi tevékenységéről [Electronic resource]. – Mode of access : http://felugyelet.mnb.hu/data/cms2335271/PBT_eves_jelentes_publ.pdf
2. A Pénzügyi Békéltető Testület tájékoztatója a 2012. évi tevékenységéről. – [Electronic resource]. – Mode of access : http://felugyelet.mnb.hu/data/cms2387078/PBT_eves_jelentes_2012_web.pdf
3. Jelentés a Pénzügyi Békéltető Testület éves tevékenységéről 2013 [Electronic resource]. – Mode of access : http://felugyelet.mnb.hu/data/cms2419353/PBT_Eves_jelentes_2013.pdf
4. Jelentés a Pénzügyi Békéltető Testület éves tevékenységéről 2014 [Electronic resource]. – Mode of access : http://felugyelet.mnb.hu/data/cms2428770/PBT_Eves_jelentes_2014.pdf
5. On the principles applicable to the bodies responsible for out-of-court settlement of consumer disputes: Commission Recommendation of 30 March 1998 No. 98/257/EC [Electronic resource]. – Mode of access : <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31998H0257:EN:NOT>

6. 2010. évi CLVIII. Törvény a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről [Electronic resource]. – Mode of access : <http://www.pch.hu/downloads/2010.evi-clviii-tv-pszaf.pdf>

7. 2011. évi CLXI. Törvény a bíróságok szervezetéről és igazgatásáról [Electronic resource]. – Mode of access : http://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy_doc.cgi?docid=A1100161.TV

8. 2013. évi CXXXIX. Törvény A Magyar Nemzeti Bankról [Electronic resource]. – Mode of access : <http://www.complex.hu/kzldat/t1300139.htm/t1300139.htm>

REFERENCES

"A Pénzügyi Bekelteto Testulet tájékoztatója a 2011. évi tevékenységéről". http://felugyelet.mnb.hu/data/cms2335271/PBT_eves_jelentes_publ.pdf

"A Pénzügyi Bekelteto Testulet tájékoztatója a 2012. évi tevékenységéről". http://felugyelet.mnb.hu/data/cms2387078/PBT_eves_jelentes_2012_web.pdf

"2010. évi CLVIII. Torvény a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről". <http://www.pch.hu/downloads/2010.evi-clviii-tv-pszaf.pdf>

"2011. évi CLXI. Torvény a bíróságok szervezetéről és igazgatásáról". http://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy_doc.cgi?docid=A1100161.TV

"2013. évi CXXXIX. Torvény A Magyar Nemzeti Bankról". <http://www.complex.hu/kzldat/t1300139.htm/t1300139.htm>

"Jelentes a Pénzügyi Bekelteto Testulet éves tevékenységéről 2013". http://felugyelet.mnb.hu/data/cms2419353/PBT_Eves_jelentes_2013.pdf

"Jelentes a Pénzügyi Bekelteto Testulet éves tevékenységéről 2014". http://felugyelet.mnb.hu/data/cms2428770/PBT_Eves_jelentes_2014.pdf

"On the principles applicable to the bodies responsible for out-of-court settlement of consumer disputes". <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31998H0257:EN:NOT>