

FOGYASZTÓI TÁJÉKOZTATÓ FÜZETEK 5.

Pénzügyi szolgáltatások és a fogyasztóvédelem

2010.

Pénzügyi szolgáltatások és a fogyasztóvédelem

Írta:
dr. Vasas Éva

Szakmai lektor:
Dietz Gusztávné dr.

Nyelvi szerkesztő:
Újlaki-Vázt László

Kiadó:
Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület
(1012 Budapest, Logodi u. 22-24., www.ofe.hu)

Kézirat lezárva:
2010. május

Készült:
G-print Bt.
1062 Budapest, Székely Bertalan u. 2/a.
Felelős vezető: Wilpert Gábor
Tel.: 331-2935
e-mail: postmaster@gprint.t-online.hu

A tudatos fogyasztókért – az OFE és az INDRA összefogásával

**Pénzügyi szolgáltatások és a
fogyasztóvédelem**

2010.

Tartalomjegyzék

BEVEZETÉS.....	7
FIZETÉSI MÓDOK	
Kézpénzfizetés.....	7
Postai fizetések – új tudnivalóval.....	8
KÉSZPÉNZT HELYETTESÍTŐ FIZETÉSEK	
Átutalás	8
Beszedések	9
Bankkártyák.....	9
AZ ELEKTRONIKUS BANKI SZOLGÁLTATÁSOK ELTERJEDÉSE	
Internetes banki szolgáltatások.....	10
Mobilbanki szolgáltatások	10
Mobilfizetés.....	10
A LAKOSSÁGI BANKI SZOLGÁLTATÁSOK KÖLTSÉGEIRŐL	
A számlanyitás költségei.....	11
A számlavezetés havi díja	11
A számlakivonat díja	11
Kézpénzfelvétel, illetve bankszámlához kapcsolódó igazolások kiadási díja.....	12
A bankon belüli és kívüli átutalás díja.....	12
Egyéb szolgáltatások	12
Kritika az Európai Bizottságtól.....	12
FOGYASZTÓI ELVÁRÁSOK A PÉNZÜGYI TERMÉKEK IRÁNT	13
HOGYAN VÁLTSUNK BANKOT, MIRE ÜGYELJEN AZ ÜGYFÉL?	
A bankszámla megszűnése	14
AZ ALAPSZÁMLÁRÓL.....	15
FOGYASZTÓNAK NYÚJTOTT HITEL	16
A FŐ JELZÁLOGHITELEZÉSI PROBLÉMÁK	
Adósvizsgálat.....	17
A diákhitel nem banki kölcsön	18

AZ ÖNKÉNTES MAGATARTÁSI KÓDEXRŐL.....	19
PÉNZÜGYI OKTATÁS MAGYARORSZÁGON ÉS AZ EU-BAN	
Magyarországon.....	20
Pénzügyi ismeretek oktatása az EU-ban	22
PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÁSI PANASZOK	
A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK ELŐTT	
Alternatív vitarendezés.....	23
A békéltető testületek szerepe	24
A pénzügyi panaszok kezelésének jelenlegi menete	25
Alávetés békéltető eljárásban a pénzügyi panaszoknál.....	26
Jogsabályok és cselekvési program.....	27
A határon átnyúló pénzügyi viták és a FIN-NET	28
HOGYAN LENNE CSÖKKENTHETŐ A PÉNZÜGYI PANASZOK	
SZÁMA?	
Fogyasztói mobilitás.....	29
Tájékoztatás és átláthatóság	29



BEVEZETÉS

Az elmúlt év során számos olyan, a fogyasztóvédelmi érdekeket érintő, magas szintű jogszabály jelent meg, amely jelentős mértékben védi a fogyasztók érdekeit, és a fogyasztói kiszolgáltatottságot igyekszik csökkenteni a pénzügyi szolgáltatókkal szemben. A fogyasztói bizalom visszaszerzésére irányul a banki magatartási kódex megjelenése és az abban foglaltak betartása. Azok a pénzügyi szolgáltatók, amelyek a kódex előírásainak betartását önként vállalták, reményeink szerint a fogyasztóknál – ügyfeleiknél – nagyobb bizalmat élveznek.

A magyar bankrendszer jelentős átalakítása 1987-ben kezdődött, a kétszintű bankrendszer kialakításával, amelynek során a kialakult a kereskedelmi banki szektor, és külön vált a központi bank szerepe, működése. A pénzforgalmat és a fizetési rendszert érintő szabályozás alapján véve 1987. előtt nem létezett. Azóta a pénzforgalmi szabályok köre számos törvénnyel, kormányrendelettel és MNB rendelettel kibővült.

A pénzforgalmat jelenleg a 2009. évi LXXXV. törvény a pénzforgalmi szolgáltatások nyújtásáról rendezi, de a részletszabályok továbbra is az MNB erre vonatkozó rendeleteiben maradtak. Az új törvény tulajdonképpen az EU belső piaci pénzforgalmi szolgáltatásokról szóló irányelv hazai alkalmazása. Az MNB rendelet főként a pénzforgalmi szolgáltatások nyújtásának és igénybevételének a konkrét feltételeit határozza meg.

A fogyasztóknak nyújtott hitelről szóló törvény szintén új jogszabály, az EU direktívák magyarországi átültetése. Előzmény nélküli az önkéntes banki magatartási kódex, amelynek a fő célja a fogyasztók részére nyújtott információk átláthatóságának és az összehasonlíthatóságának a biztosítása.

FIZETÉSI MÓDOK

Kézpénzfizetés

Magyarországon a hagyományokat követve a készpénz továbbra is fontos szerepet játszik a fizetési műveletekben. Nemzetközi összehasonlításban is meglehetősen magas a magyar gazdaság készpénzigénye. Az okok között szokták megemlíteni a kamatadó 2006. évi bevezetését, illetve az adóterhek, adóhatósági intézkedések szigorodását.

Harmadik okként emlegetik azt, hogy nemzetközi viszonylatban elmaradunk a készpénzt helyettesítő eszközök használatában.

Postai fizetések – új tudnivalóval

A magyar háztartások jelentős része használja a postai hálózatot a közüzemi számlák rendezésére és egyéb, rendszeresen jelentkező, ismétlődő számlák (mint mondjuk biztosítások, szolgáltatások) kiegyenlítésére, valamint a bank-számlával nem rendelkező magánszemélyek részére pénzküldésre. Egyelőre a nyugdíjfizetések, társadalombiztosítási ellátások jelentős része is a postai hálózaton keresztül bonyolódik le.

A hétköznapi életben sárga csekknek nevezett készpénz-átutalási megbízás lehetővé teszi azoknak a fogyasztóknak, akik nem tudnak vagy akarnak bank-számláról fizetni, hogy „átutalják” a készpénzt a jogosult szolgáltató bank-számlájára. A szolgáltató általában olyan befizetési nyomtatványt juttat el a fizetésre kötelezetteknek, amelyen az átutaláshoz szükséges adatok már szerepelnek.

A sárga csekknél fontos, törvény előírta ütemezési változás 2010. május 1-jétől, hogy a fizetési megbízás azon a napon teljesül, amikor a pénz a kedvezményezett (pl. a szolgáltató) számláján megjelenik. Mivel posta részére a jogszabály maximum 2 napot engedélyez a befizetett összeg címzetthez történő átutalására, ajánlatos a lejárat előtt legalább 2 nappal feladni pénzünket.

A kifizetési utalványt a bankszámláról történő kifizetésre használják, általában a bankszámlátlan jogosult személy részére. A posta az utalványt az utalvány címében megjelölt személy részére utalja/kézbesíti. Így jut el a szociális juttatások, nyugdíjak jelentős része a címzett fogyasztókhoz.

A rózsaszín csekket, hivatalos nevén belföldi postautalványt készpénz küldésére használják. A fizetésre kötelezett/küldő a készpénzt a postán befizeti, és ezt az összeget (nem ingyen!) a kedvezményezett címére kézbesítik.

KÉSZPÉNZT HELYETTESÍTŐ FIZETÉSEK

Átutalás

A fizetési megbízások legnagyobb része készpénz használata nélkül, átutalással történik.

Ezen átutalási megbízások a bankban kiállíthatók akár papíralapon, akár elektronikus formában történhetnek. Az internet, a mobiltelefon elterjedése miatt egyre nagyobb szerepet kap az elektronikus szolgáltatásokban.

A bankszámlák közötti átutalásnak is többféle változata működik: egyszerű átutalási megbízás, rendszere átutalási megbízás, csoportos átutalási megbízás.

Az egyszerű átutalási megbízás általában az eseti jellegű fizetésre vonatkozik, amikor a számla tulajdonosa a kedvezményezetteknek rendszeresen, vagy eseti jelleggel utal át pénzt.

A rendszeres átutalást mint fizetési megbízást az ismétlődő fizetésekre alkalmazzák, amikor – pl. havonta – ugyanolyan rendszerességgel utal át az ügyfél. Ennek az átutalásnak az előnye, hogy elegendő egyszer fizetési megbízást adni banknak, nem szükséges minden egyes alkalommal felkeresni a bankot.

A csoportos átutalást leggyakrabban a havi jövedelmek elküldésére/folyósítására használja a vállalkozások és bizonyos állami szervezetek, továbbá már a munkáltatók nagyobb része.

Beszedések

A csoportos beszedésnél a számlatulajdonos fogyasztó enged rendszeres hozzáférést a szolgáltatók számára, hogy a – jellemzően közüzemi díjakat – azok átutaltathassák maguknak a fogyasztó bankjából. Ez a fizetési mód elterjedőben van Magyarországon: egyre több bank ajánlja ügyfeleinek ezt a típusú fizetést.

Bankkártyák

Hazánkban a bankok többsége foglalkozik bankkártya-kibocsátással. E kártyák száma vélhetően meghaladja a már kilenc milliót. Túlnyomó részük, mint egy négyötödük betéti kártya. A többi hitelkártya, illetve csekély arányban terhelési kártya. A kártyák szinte mindegyikén a MasterCard és a VISA nemzetközi kártyatársaságok védjegye szerepel, amely lehetővé tette a kölcsönös kártyaelfogadást hazánkban és külföldön.

A kereskedői elfogadóhelyeken közel 50.000 elektronikus POS kártyaleolvasó üzemel, a kisebb forgalmú üzletekben pedig 400-nál több mechanikus berendezés (imprinter).

Hazánkban lassan megközelíti az ötezret a készpénzfelvételt lehetővé tévő (ATM) berendezések száma. Emellett a bankfiókokban és a postahivatalokban található 10.000-nél nagyobb számú POS berendezéssel is készpénzt lehet felvenni, ami egyébként hazai sajátosság.

A betéti kártya birtokosa annyi készpénzt vehet fel, amennyi a bankszámláján található egyenleg, illetve ezen összeg erejéig vásárolhat. A kártyabirtokos bankszámláját a kártya használatakor szinte azonnal megterhelik a művelet összegével.

A hitelkártya a kártyabirtokos és a hitelintézet között létrejött szerződés alapján előre meghatározott összegű hitelkerettel működik, amelynek erejéig vehet fel az ügyfél készpénzt, bonyolíthat le vásárlásokat. Ha a kártyabirtokos a szerződésben meghatározott tartozását visszafizeti, költségei kamatmentesek. Amennyiben csak egy részét képes visszafizetni, a szerződésben megállapítottaktól függően számítja fel a kártyakibocsátó a kamatot. A hitelkártya a szerződésben foglaltaktól függően akár 30–45 napos kamatmentes időszaka-

ket biztosíthat a kártyabirtokos számára. A hitelkártyával lebonyolított készpénzfelvételek nem kamatmentesek. A hitelkártyáknál és szerencsére a betéti kártyáknál már az a jellemző, hogy a kártyával egyre inkább vásárlásokat bonyolítanak le, és szolgáltatásokat egyenlítenek ki.

A terhelési kártyák – mint amilyen mások mellett az AMEX kártya – szaporodása az egyes akciók ellenére nem jellemző hazánkban. E kártya működése abban különbözik a hitelkártyától, hogy kibocsátója általában nem állapít meg hitelkeretet, de a hónap végén a teljes tartozást ki kell egyenlíteni.

AZ ELEKTRONIKUS BANKI SZOLGÁLTATÁSOK ELTERJEDESE

Az MNB által végzett felmérés szerint az elektronikus úton kezdeményezett megbízások már gyakoribb fizetési műveletek, mint a papíros alapúak. Az elektronikus alapú megbízások többsége a csoportos beszedési megbízás. Az internetes megbízások száma is növekvő félben van.

Internetes banki szolgáltatások

Szinte valamennyi pénzintézet nyújt a lakossági ügyfelek részére elektronikus internet alapú szolgáltatásokat. Ezeknek a szolgáltatásoknak a feltételeiről a leendő ügyfelek már a szolgáltatási szerződés megkötése előtt tájékozódhatnak az internet segítségével. A szerződés megkötése után az ügyfelek a számlájukat ilyen módon kezelni tudják, számlakivonatukat, az azokon lebonyolított műveleteikről szóló számlakimutatásukat könnyen és kényelmesen követhetik.

Mobilbanki szolgáltatások

A hitelintézetek, pénzügyi szolgáltatók ügyfelei a mobiltelefonok segítségével is hozzáférhetnek számláikhoz, és a különböző fizetési műveletek lebonyolítását szintén képesek kezelni. A mobiltelefonos szolgáltatások jelentős biztonsági szerepet töltenek be a bankkártyás műveletek biztonsága szempontjából, ugyanis a számlatulajdonosok SMS üzenetet kapnak akkor, ha a számlájukon bármilyen művelet történik/megjelenik. Akad olyan pénzintézet is, amely ügyfelei számára lehetővé teszi, hogy akár a kártya működéséhez kapcsolódó limitet is módosítsák.

Mobilfizetés

Kisebb összegű termékek és szolgáltatások kifizetése, mint például autópálya matrica, mozijegy kifizetése mobiltelefon segítségével is történhet. Az ilyen típusú, kis összegű fizetési forgalom egyelőre még nem jelentős, de van érdeklődés iránta.

Sajnos egy-két mobilfizetési botrány (mint amilyen 2010. elején kipattant ügy: a fogyasztóinak megtévesztő módon számlázó PPO szolgáltatóé) nem növeli a mobilfizetésbe vetett bizalmat.

A LAKOSSÁGI BANKI SZOLGÁLTATÁSOK KÖLTSÉGEIRŐL

A számlanyitás költségei

A fogyasztók által igénybe vett egyik leggyakoribb banki szolgáltatás a forint-számla nyitása. A lakossági pénzügyi szolgáltatások igénybevételénél ezzel a szolgáltatással kezdődik az ügyfél és a bank kapcsolata.

A bankok többféle számla-csomagot készítenek. Számos pénzintézet eltérő ügyfélcsoportok, egyebek között nyugdíjasok, egyetemista, főiskolás diákok igényeihez szabja a szolgáltatásait.

A lakossági bankszámla vezetése a fogyasztónak nyújtott minimumszolgáltatás, ez az a szolgáltatás, amely az ügyfélnek jár: igénybe vételét a szolgáltató nem zárhatja ki.

A folyószámlán levő lekötetlen összeg után általában az ügyfél részére fizetendő kamat minimum 0%–1%, maximum 7%.

Számlanyitási minimum összeg többnyire nincs, de számos bank kéri az ügyféltől, mondjuk 5.000-Ft-os minimális összeg befizetését, arra gondolva, hogy ha a megnyitott számlára nem érkezik meg a hó végére az átutalás, legyen miből a számlavezetési díjat kiegyenlíteni.

A számlavezetés havi díja

A díjmentestől (minimum 0%), többségében 300–400 Ft/hó, a maximum 2.000 Ft-ig terjed. Olyan bank is van, ahol a számlavezetésnek nincs díja, de a számla nyitásakor bizonyos összeget előre kell fizetni. A számlavezetési díj összege, esetleges díjmentessége a számlatulajdonos életkorától is függhet: például 6–14 éves korig díjmentes, 14 éves kortól 50 Ft/hó.

A számlakivonat díja

Itt már választása van az ügyfélnek, hogy hova, milyen formában, úton kéri a számlakivonatot, és ennek függvényében változnak a díjak is. Előfordulhat, hogy ez a szolgáltatás ingyenes/díjmentes, többségben havonta egyszer ingyenes, külföldi ügyfélnél a postaköltséget felszámítva.

A továbbiakban ismertetett szolgáltatásoknál már az ügyfél dönt, hogy igénybe kívánja-e venni a szolgáltatást vagy sem.

Készpénzfelvétel, illetve bankszámlához kapcsolódó igazolások kiadási díja

A bankoktól függően igen színes képet mutat, csupán abban egységes, hogy majdnem mindenütt pénzbe kerül ez a szolgáltatás, amely összeg minimuma 40 Ft, zömmel 3–400 Ft körül mozog, maximum 5.000 Ft-ig terjedően.

A bankszámlához kapcsolódó igazolások kiadási díja minimum 150, maximum 2.000 Ft.

A bankon belüli és kívüli átutalás díja

Amennyiben a pénzmozgás a saját számlák között történik, általában díjmentes (átvezetés), de különböző számlák között már pénzbe kerülhet, akár maximum 5.000 Ft-ot is elérve.

A bankon kívüli eset átutalás díjtétele a díjmentesnél kezdődik. Többnyire 200, maximum 50.000 Ft.

A bankon kívüli (rendszeresen megismétlődő) átutalások díjtételei nagyobb részt tételenként

50-tól maximum 200 Ft-ig terjednek.

A közüzemi díjak átutalása, a csoportos beszédési megbízások díjtételei körében eléggé színes kép bontakozik ki, a díjmentestől a tételenként maximum 50 Ft-ig.

A közüzemi szolgáltatók számláik megküldésével egyidejűleg igyekeznek meggyőzni a lakossági fogyasztókat, hogy ne postán fizessék be készpénzben a számla ellenértéket, hanem éljenek ezzel az újfajta fizetési móddal.

A közüzemi díjak fizetésénél a számlatulajdonosnak érdemes a kockázat csökkentése miatt a limitfigyelésre is a banknak megbízást adni, hogy a túlszámlázás kockázatát elkerülje. Néhány banknál a limitfigyelés ingyenes, általában pedig 40, maximum 500 Ft-ot számítanak fel.

Egyéb szolgáltatások

Érdemes arról is előre tájékozódni, hogy a bankszámlavezetéshez milyen egyéb szolgáltatások fűződnek, mint többek között biztosítások, bankkártya. Kiválasztásuknál a díjakon kívül fogyasztói szempontból az is fontos lehet, hogy a pénzügyi szolgáltató milyen közel van a munkahelyünkhöz/lakóhelyünkhöz, milyen nyitvatartási idővel működik, mennyit kell várakozni. Természetesen további kényelmi szempontok alapján is lehet választani.

Kritika az Európai Bizottságtól

Az Európai Bizottságnak a lakossági banki szolgáltatásokról szóló jelentése 2009. szeptember végén látott napvilágot. Erősen bírálja a bankok gyakran

nehezen érthető tájékoztatását, a banki jutalékok félrevezető voltát, továbbá a tanácsadás alacsony szintjét.

A különböző EU tagországokban a folyószámla vezetéssel kapcsolatban felmerülő költségek igen nagy szóródást mutatnak; míg Olaszországban a folyószámla vezetés ára 831 euró, addig Bulgáriában csupán 27 euró.

A felmérés különösen magasnak tartja Magyarországon a debit (terhelési) kártyákkal kapcsolatos díjakat.

Az Eurobarométer Magyarországról szóló jelentésében azt is megjegyzi, hogy nálunk az átláthatósággal is baj van, mert a tanulmány elkészítése során a bankok 70%-át kellett újra megkeresni és további részleteket kérni vagy pontosítani az internetes oldalon megjelent tájékoztatás értelmezésével, kiegészítésével kapcsolatban.

Az elektronikusan és manuálisan (kézzel) végzett banki műveletek aránya hazánkban egyelőre a manuálisan végzett műveletek javára mutat eltérést. Csupán a fogyasztók 8%-a cserélt bankot és nyitott új bankszámlát az elmúlt két évben.

FOGYASZTÓI ELVÁRÁSOK A PÉNZÜGYI TERMÉKEK IRÁNT

A fogyasztók szerint a lakossági banki termékek legyenek:

- minél egyszerűbbek, kényelmesebbek,
- megbízhatóak, biztonságosak,
- az árak, szolgáltatások legyenek összehasonlíthatók,
- elérhető, olcsó áron igénybe vehetők,
- a fogyasztói panaszok gyorsan, díjmentesen orvosolhatók.

HOGYAN VÁLTSUNK BANKOT, MIRE ÜGYELJEN AZ ÜGYFÉL?

Az EU területén belül mind nagyobb igény mutatkozik a mobilbanki ügyfelekre. A mobil ügyfélhez hozzá tartozik a mobil bankszámla, amely vagy feltételezi a hordozható bankszámlát (például a svédek ehhez ragaszkodnak), vagy pedig az ügyfeleket bátorítják arra, hogy váltsanak bankot és egy új banknál nyissanak bankszámlát.

A Magyar Bankszövetség az EU bankváltásra vonatkozó irányelveivel összhangban 2009. végén ajánlást adott ki a banki ügyfeleknek a honlapján közzétett bankváltási útmutatóban.

A bankválasztás fő szempontjai: bár nagyon fontos az árazás, a pénzügyi szolgáltatások díjtételei, még egyéb szempontok is figyelembe jöhetnek, mint mások mellett:

- közelség (jó megközelíthetőség),
- ismerősök ajánlása,
- megbízhatóság,
- kedvező feltételek (különösen a hiteleknél),
- kiváló ügyfélszolgálat.

Egyelőre az ügyfelek kis részének vannak bankváltási tapasztalatai. A bankváltás leggyakoribb okai között a hitel felvétele szerepel.

Az ügyfelek többsége azért nem foglalkozik a bankváltással, mert a folyamat még mindig hosszadalmasnak, bonyolultnak, költségesnek gondolja. Úgy véli, új kártyaszámot kell megtanulnia, továbbá a munkahelyen, valamint az egyéb szolgáltatóknál az új bank bejelentését nehézkesnek tartja, folyószámlavezetésnél pedig nehéznek a költségek összehasonlítását.

Ugyanúgy, mint a kártyánál, a számlatulajdonosnak kell végiggondolnia, hogy milyen szolgáltatások igénybevételére fogja majd a számlát használni (rendszeres megbízások, bankkártya, internet, mobilbank szolgáltatások, egyéb). Érdemes három-négy bank ajánlatát megnézni és összehasonlítani a szolgáltatások árait, a teljesítési határidőket, és nem utolsósorban azt, hogy a bankváltásnak milyen költségei vannak.

Azok az ügyfelek, akiknek hitelük van (például jelzáloghitel), többféle megoldásban is gondolkodhatnak, mert meg lehet tartani a bankszámlát a hitel visszafizetéséig, vagy az új számlavezetővel kell megállapodni a hitel átvételéről.

Az a bankszövetségi tanács, hogy az új bankszámlát célszerű még a régi bankszámla megszüntetése előtt megnyitni. Emellett a többletkiadás ellenére érdemes legalább egy hónapig fenntartani az újjal párhuzamosan a régi bankszámlát is, mert ez megkönnyíti a jóváírások és átutalási megbízások áthelyezését az újra.

A bankszámla megszünése

Önmagában az a tény, hogy valaki a bankszámláját nem használja, a számlaszerződést nem szünteti meg. A szolgáltatások megszüntetése előtt a számlatulajdonosának a régi bankkal szembeni tartozásait rendezni kell.

Ha a megszüntetni kívánt bankszámlához hitelkeret is kapcsolódik, akkor a számlatulajdonosnak az igénybe vett hitel összegét vissza kell fizetni az esedékes kamatokkal és díjakkal együtt.

Mivel a bankkártya a kártyakibocsátó tulajdona, ezért a bankok a számlaszerződés felmondásakor visszakérik és érvénytelenítik a kártyákat. Ha a

kártya véletlenül a kártyabirtokosnál maradna, a felmondást követően a bank érvényteleníti a kártyát, így az már a továbbiakban nem használható sem pénzfelvételre sem vásárlásra.

Ésszerű felmondási időnek a bankok az írásbeli bejelentéstől számított 0–40 napot tartják, ami attól is függ, hogy a számlatulajdonosnak hány és milyen megbízás van.

A bankváltáskor azzal is számolni kell, hogy a bankváltásról a számlára rendszeresen utalókat (munkahelyi fizetés, nyugdíj stb.) értesíteni kell az új bank-számláról.

AZ ALAPSZÁMLÁRÓL

Az ügyfél és a bank első tartós kapcsolata a számlavezetés. A 2007. évben készült, a lakossági banki szolgáltatásokról szóló tanulmány (Lakossági Pénzügyi szolgáltatásokat Vizsgáló Bizottság, Várhegyi jelentés) javaslatai között szerepelt annak általános bevezetése. Ez az ötlet azonban csak ötlet szinten maradt meg, annak ellenére, hogy számos bank olcsó számlavezetést ajánl különböző ügyfélcsoportok számára. Ám egyéb feltételei is vannak a számlavezetésnek, mint például az, hogy az ügyfél havonta legalább egy alkalommal, egy összegben legalább 150.000 forintot utaljon a számlára. Hát ez nem igazán az az ügyfélcsoport, amelyre a tanulmány készítői gondoltak, mert a cél volt, hogy az alapbankszámla jóval olcsóbban, akár ingyenesen nyújtsa a számlavezetési szolgáltatást, a bankkártyát, az átutalásokat az ügyfélnek. A bizottság javaslata szerint az állam erre a számlára utalná például a nyugdíjat, a családi pótlékot, egyéb szociális támogatásokat. Szóba került az is, hogy a mindenki számára kötelező számlavezetést az állam pénzügyileg támogathatná.

Azok a bankok, amelyek megjelentek az olcsónak tűnő számlavezetéssel, a módosabb nyugdíjasokat célozták meg, illetve olyan bankterméket, mint a csoportos beszédési megbízás tesznek be a „csoomagba”, amely egyre jobban a bankhoz (a szolgáltatóhoz is) köti az ügyfelet.

Az Európai Bizottság is tanulmányozta ezt a kérdést, és konzultációt is folytatott a tagországok részvételével. Az az általános vélemény alakult ki, hogy az alapszámla megléte egyre inkább szükséges ahhoz, hogy az egyén teljes mértékben tagja tudjon maradni a társadalomnak. A pénzügyi kirekesztettség része lehet a társadalmi kirekesztettségnek. Arra a következtetésre jutottak, hogy a többi pénzügyi szolgáltatást (mint a megtakarítást, biztosításokat) az ügyfél csak akkor veheti igénybe, amennyiben bankszámlával rendelkezik.

FOGYASZTÓNAK NYÚJTOTT HITEL

Az Európai Parlament és Tanács 2008/48 EK irányelvének átültetését biztosítja ez a törvény, amely a 2010. 06. 11-től kötött szerződésekre alkalmazható jogi szabályozás. Kiterjed valamennyi hitelre, amelyet a fogyasztó igénybe vehet, az áruvásárlásitól a jelzáloghitelig.

A jogszabály részletesen szabályozza:

- a hitelszerződést megelőző fogyasztói tájékoztatást,
- a leendő adós hitelképességének a vizsgálatát,
- a hitelszerződés formai és tartalmi követelményeit,
- a hitelköltségek módosítására vonatkozó tájékoztatási kötelezettséget,
- az elállási jog kérdéseit,
- az előtörlesztés szabályait.

Bár a THM (teljes hitelíjmutató) felső határa nem került bevezetésre, a gyors kölcsönök visszaszorítása érdekében a jogszabály azt írja elő, hogy egy magánszemély évente csak egy alkalommal vehet fel olyan hitelt, amelynek a THM mutatója meghaladja a 65%-ot és az összege nem haladja meg a 250.000 Ft-ot. Az ilyen gyors kölcsönök lejáratára egy alkalommal, és csupán 6 hónappal lesz meghosszabbítható.

A hosszabb futamidőre szóló jelzáloghiteleknél az előtörlesztésre felszámítható költség is maximálva lesz a visszafizetési összeg két százalékában. Ha a kölcsön jelzáloglevéllel finanszírozott, akkor a díj felső limitje két és fél százalékos. A hitelező bank a maximált előtörlesztési díjon felül semmilyen további fizetési kötelezettséget nem írhat elő.

Fontos tudni, hogy a jelzálogfedezet nélküli kölcsönöktől a szerződés megkötésétől számított 14 napos határidő belül a fogyasztó bármikor elállhat.

A jelzálog-hitelezés feltételi egyértelműen megszigorodtak, a bankok hitelezési gyakorlata a felelős hitelezésről, „körültekintő” hitelezésre váltott.

Néhány bank internetes oldalán már szerepelnek olyan felhívások, amelyeket a pénzügyi szolgáltatók azért tesznek közzé, hogy a leendő adós figyelmét ráirányítsák; tartsa vissza magát a túlzott hitelvállalástól. Már arra is felhívják a leendő adós figyelmét, hogy az adósság idő előtti visszafizetése is járhat járulékos költségek kifizetésével (előtörlesztési díj, szerződésmódosítási díj).

A bankok egyébként a saját belső szabályzatukban írják elő, hogy kinek milyen feltételekkel nyújtanak hitelt, milyen bevételeket vesznek figyelembe jövedelemként, milyen igazolásokat, nyilatkozatokat tesznek kötelezővé a hitel elbírálása, az adós vizsgálata során.

2010 március 1-től lépett életbe az a rendelkezés is, amely előírja, hogy a forinthitel mértéke nem haladhatja meg a fedezet értékének 75%-át, euróhitel a 60%-ot, egyéb devizahitelé pedig az 50%-ot.

Az Európai Bizottság adatai szerint az európai jelzálogpiac mérete nagyon jelentős, az EU GDP 50%-a, ezért életfontosságú, hogy a lakosság visszafizesse az otthonára felvett jelzáloghitelt. Egyébként a jelzáloghitel az emberek életének az egyik legfontosabb és legnagyobb pénzügyi döntése. Mindemellett a jelzáloghitel az egyik legnépszerűbb, de egyúttal a legtöbb problémát jelentő banki termék.

A FŐ JELZÁLOGHITELEZÉSI PROBLÉMÁK

A szerződésalkötés előtti tájékoztatásnál a tájékoztatás gyakran nem teljes, nem világos, és nem érzékelhető a jelzáloghitelezési kockázatok. 2001. óta létezik ugyan egy lakáskölcsönökre vonatkozó, az európai fogyasztóknak szóló tájékoztató, ám ez még tökéletesítésre szorul. A fogyasztó, amikor előre megkapja a tájékoztatást, még nem biztos, hogy meg is érti.

Az Európai Bizottság tisztességtelen gyakorlatnak tartja, hogy a jelzálog piacon még mindig sok a termékhez kapcsolt kötelező szolgáltatás, mint amilyen a számlavezetés.

Szintén bizottsági álláspont, és a BEUC-é (Európai Fogyasztók Szövetsége), hogy a banki alkalmazottakat nem lehet „pénzügyi tanácsadóknak” tekinteni, mert ők csak eladják azokat a termékeket, amelyeket cégük kitalált.

Adósvizsgálat

A hitelező feladata az, hogy teljes körű és helyes tájékoztatást szerezzen az adósról. A vizsgálatnak olyannak kell lenni, hogy megelőzze az adós túlzott mértékű eladósodását.

Eltérő állásponton van a Európai Bizottság és a BEUC abban az ügyben, hogy ki férjen hozzá a hazai adós-nyilvántartási listához/regiszterhez. A bizottsági álláspont szerint olyan lista kell, amelyhez valamennyi hitelező hozzáférhet. Ezzel szemben a fogyasztói szervezet azon az állásponton van, hogy mindenképpen meg kell akadályozni a fogyasztók személyes adatainak országszerte, illetve azon túli elterjedését. A szervezet álláspontja szerint csak az férhessen hozzá a személyes adatokhoz, aki a hitelt nyújtja. A hitelezőnek közvetlen kapcsolatba kell kerülnie az adóssal, vizsgálnia kell annak szakmai munkáját, munkaszerződés, pénzügyi múltját, adópapírjait, fizetési képességét és készségét stb.

Mind a bizottsági mind a fogyasztói álláspont megegyezik abban, hogy a hitelközvetítők nem a megfelelő szaktudással, kizárólag az ügyfél szempontjait szem előtt tartva értékesítik a hitelt, hiszen sok esetben a közvetítéshez kapcsolódó jutalék mértéke motiválja őket. A fogyasztói szervezet azon az állásponton van, hogy mindenkire kötelező jogi szabályozás rögzítse, ki lehet,

és ki miért nem lehet hitelközvetítő. Kívánatos lenne a felsőfokú szakmai képzettség, pénzügyi tapasztalat hivatalos igazolása, míg személyi csőd elszénvedése kizáró ok lenne.

A diákhitel nem banki kölcsön

Közel tíz éves ez az intézmény, amely lehetővé teszi, hogy alanyi jogon minden egyes felsőoktatási intézménylátogató igénybe vegye a szolgáltatást. Mára már eljutott a fiatalokhoz az az üzenet, hogy aki ezt a hitelt felveszi, adóssággal kezd az életét, még akkor is, ha a hitelt úgyesen használta fel, és akár jó befektetésnek tekintette.

A 2001-ben életre hívott diákhittel kedvezően fogadták a fiatalok, de mára már akadnak olyan volt diákok, akik megbánták, hogy felvették, mások pedig bizonytalanok abban, hogy igénybe vegyék-e a hitelt vagy sem.

A diákhitel speciális hitel, amely nem bankhitel, feltételei nem azonosak azzal, még akkor sem, ha alapvetően a hitelekre jellemző feltételekkel találkozik az adós. A feltételek eltérése ott kezdődik, hogy szigorúan meghatározott az igénybe vevők köre, mert kizárólag a felsőoktatásban részvevő tanulók számára érhető el, 40 éves korig.

A banki kölcsöntől eltérő további feltételek:

- a kölcsön összege bármire költhető, míg a banki kölcsön nagyon gyakran célhoz kötött;
- a diákhitel igénybevételekor nincs hitelbírálat, azaz a leendő adós diáknak sem a személyi, sem az anyagi körülményeit nem vizsgálják meg;
- a hitel visszafizetésének a biztosítására nem szükséges kezes;
- a tanulmányok folytatása alatt nem kell törleszteni (bár előtörlesztés lehetséges);
- miután a hallgató az egyetemi, főiskolai hallgató a tanulmányait elvégezte, befejezte, azt követően négy hónap türelmi időt kap a törlesztésre;
- kedvező az adós számára az is, hogy a hitel futamideje nincs meghatározva, előre rögzítve;
- az intézményrendszer létrehozásakor szempont volt, hogy a törlesztő részlet kialakítása igazodjon a pályakezdő diplomás jövedelméhez;
- a végzett hallhatóknak a tanulmányaik befejezése után az első két évben csupán a minimálbér, a harmadik évtől a jövedelem 6–8 százalékát kell törleszteni;
- a diákhittel igénylő hallgató a diákhitel mellé további, lakásépítési, más kölcsönt is felvehet;
- akár nappali, akár esti, levelező tagozaton, költségtérítéses, vagy a nélküli képzésben vagy távoktatási formában tanuló diák is igénybe veheti;

- egy félévre felvehető összeg egyelőre 200.000–250.000 Ft, annak megfelelően, hogy a hallgató államilag támogatott, vagy költségtérítéssel rendszerben vesz részt;
- a hallgató választhat, hogy egy összegben vagy havi részletekben kívánja felvenni a hitelt,
- a kamat mértéke egy félévre előre van meghirdetve, és kedvezőbb a banki hitelkamatoknál;
- másoddiplomás képzésnél is igénybe vehető: ebben az esetben szünetel a hitel törlesztése.

A közel tíz éves tapasztalatok, statisztikai adatok azt mutatják, hogy egyelőre viszonylag zavartalan a diákhitel visszafizetése. Eddig már több tízezren fizették vissza, és többen éltek az előtörlesztés lehetőségével.

A hitelezés csapdája közé tartozik a túlfogyasztás és a könnyelmű költekezés a hallgatók körében.

A fiatalok túlzott eladósodása nagy problémát jelent a többi EU országban is, megoszlanak a vélemények arról, hogy melyik a jobb megoldás, a lehető legkisebb részlet fizetése, vagy minél előbb megszabadulni a tartozástól.

Nagy tanulság, hogy a hitel minden körülmények között vissza kell fizetni.

Az egyetemi, főiskolai évek alatt a fiatalok pénzügyi ismerete gyarapodik, és jobban átgondolják, megfontolják a hitel feltételeinek elfogadását.

Néhány úgy is dönthetnek, hogy akár egy összegben, hitelkiváltással, kedvezőbb kamatozás mellett más típusú hitelre cserélik a diákhitelt.

Nem árt előre tudni, hogy az adósság nem fizetése esetén az adós adatai az APEH-hez kerülnek, és ezt követően az adósság behajtása már az APEH feladata.

Az adós be nem jelentett lakcímváltozása is gondot jelenthet, mert a nemfizetés miatt könnyen a központi adólistára kerülhet, és ez a kölcsönszerződés felmondásához vezethet.

AZ ÖNKÉNTES MAGATARTÁSI KÓDEXRŐL

A banki magatartási kódex 2009. december 11-én lépett hatályba: a bankrendszer és az ügyfelek közötti bizalom erősítését szolgálja. Az ügyfelek számára a bankok egyoldalú erőfölényével szemben nyújt védelmet.

A magatartási kódex aláírása önkéntes és nem tartalmaz olyan elemeket, amelyek korlátoznák a bankok közötti versenyt.

A kódex kiterjed a belföldi és nemzetközi lakáshitelekre; a kódexet aláíró összes lakossági hitelezéssel foglalkozó pénzügyi intézményre (kereskedelmi bankra, jelzálog hitelintézetre, lakás-takarékpénztárra, hitelterméket kínáló biztosítókra, nyugdíjpénztárakra, pénzügyi vállalkozásokra stb.).

A kódexet aláíró intézmények vállalják, hogy a fogyasztó számára biztosítják:

- a kínálatukban szereplő lakáshitelekről szóló általános információkat,
- a szerződésköstést megelőző szakaszban az európai szabványosított információs adatlapon benyújtandó, személyre szóló információkat.

Az általános információk köre kiterjed a hitelező nevére és címére; szükség szerint (ha van) a közvetítő nevére és címére.

Lakáshitelnél:

- 1 Célok, amelyekre a lakáshitel felhasználható.
- 2 A biztosíték formája.
- 3 A rendelkezésre álló lakáshitelek típusainak a leírása, a fix kamatozású és a változó kamatozásúak különbségeinek rövid leírásával, beleértve a fogyasztó érintő hatásokat.
- 4 A kamatláb típusai: fix, változó és ezek kombinációi.
- 5 A tipikus lakáshitel fogyasztóra háruló költségeinek a feltüntetése.
- 6 A járulékos – adminisztratív, biztosítási, jogi és közvetítői stb. költségek jegyzékével.
- 7 A tőke törlesztésének különféle lehetőségei (beleértve a részletfizetések számát, gyakoriságát és összegét).
- 8 Van-e lehetőség a lejárat előtti visszafizetésre (illetve milyen feltételekkel).
- 9 Szükség van-e a tulajdon értékbecslésére, és ha igen, azt kinek kell elvégezni.
- 10 A lakáshitelek kamataira vonatkozó adókedvezménnyel vagy más, közpénzből nyújtott támogatással kapcsolatos általános információk, illetve a további információk elérésének módja.
- 11 Ahol ez szükséges, a mérlegelési időszak tartama,
- 12 Annak igazolása, hogy az intézmény aláírta a kódexet, valamint annak feltüntetése, hogy a kódex példánya rendelkezésre áll az intézményben.

A hitelező által tett ajánlat elfogadására (és ez vonatkozik valamennyi pénzügyi szolgáltatás elfogadására tett ajánlatra!) vonatkozó végső döntés természetesen a fogyasztóé.

PÉNZÜGYI OKTATÁS MAGYARORSZÁGON ÉS AZ EU-BAN

Magyarországon

Az elmúlt években egyre inkább felerősödött az érdeklődés a pénzügyi ismeretek oktatása iránt, és ez az igény nem csak az ifjúságra vonatkozik, hanem

a teljes hazai lakosságra. Egyelőre még hiányzik egy egységesített, minden iskolára kiterjedő tananyag a pénzügyi szolgáltatásokra vonatkozóan. Egyes szakértői vélemények szerint a pénzügyi ismereteket érdemes lenne már az általános iskola utolsó éveiben és a középiskolai tanulmányok során elkezdni oktatni.

Magyarországon ugyanakkor több sikeres kezdeményezés van, amelyben a civil szervezetek oktatják a fogyasztóvédelmi témákat, beleértve a pénzügyi szolgáltatásokat is.

A Magyar Nemzeti Bank jelentős figyelmet fordít a magyar diákok gazdasági tudásának a növelésére, és a nagyközönség részére látogató központot működtet. A jegybank kiadott egy kiadványt a középfokú oktatásban utolsó évet töltő diákoknak (17–18 évesek) a fontosabb pénzügyi ismeretekről. A kiadvány megjelentetését arra kutatásra alapozták, amelyet a jegybank a 14–17 valamint a 18–30 éves korosztály körében végzett. A kutatás fontos megállapítási között szerepel, hogy a fiatalok jelentős hányada fontosnak tartja a pénzügyi ismereteket, de nem érdekli őket kellően iránta.

Az érdektelenségnek több oka van: a diákok nem igazán értik a pénzügyi nyelvezetet, sajnos a családtagok sem tudnak segíteni az eligazodásban, továbbá hiányoznak a független, megbízható információforrások is.

A kiadvány a következő témákkal foglalkozik:

- a bankszámla és bankkártya használat tudnivalóira hívja fel a figyelmet,
- a megtakarítások fajtáira és kockázataira,
- a hitelre, kitérve egyben a diákhitelre is,
- foglalkozik a biztosításokkal,
- a START kártyáról is közöl fontos tudnivalókat.

Az Öngondoskodás Alapítvány szintén azzal a céllal jött létre, hogy hosszú távon (az oktatás mindig hosszú távra szól) megváltoztassa a magyar lakosság pénzügyi és megtakarítási kultúráját.

A tananyag kidolgozását olyan középiskolai tanárookra bízta, akik a középiskolai gazdasági-pénzügyi oktatásban nagy tapasztalatokkal rendelkeznek.

A Junior Achievement Magyarország egy nemzetközi hálózat tagja, amely non-profit alapítvány, és a célja az, hogy közgazdasági, valamint vállalkozási ismereteket adjon a diákoknak. A világ több mint 100 országában tevékenykedik. A szervezet saját újságot ad ki, amely negyedévente tájékoztatja olvasóit.

Az Európai Unió Bizottsága Dolceta néven létrehozott egy, a fogyasztók oktatásáról szóló weboldalt, amely részben a fogyasztói jogokkal, részben pedig pénzügyi szolgáltatásokkal foglalkozik. Bárki szabadon használhatja a weboldalt, amely az EU minden hivatalos nyelvén elérhető, és tesztelheti tudását a pénzügyi termékekről, szolgáltatásokról.

A weboldal frissítése – különös tekintettel a fiatal felhasználók igényeinek a kielégítésére – folyamatos. A megújuló Dolceta weboldal oktatási segédletet kínál a fiataloknak és kiegészítő anyagokat a tanároknak.

Pénzügyi ismeretek oktatása az EU-ban

A 2007-ben az Egyesült Államokban kezdődött pénzügyi válság miatt felvetődött az unióban az a javaslat, hogy már gyermekkorban meg kellene kezdeni a polgárok felkészítését pénzügyeik hatékonyabb irányítására, az egyszerű bankszámlakezeléstől kezdve a bonyolultabb befektetési termékek (kötvény, részvény, nyugdíjsomag, egyebek) megismeréséig.

Számos szakértő egyetért abban, hogy a fogyasztók pénzügyekben való járatlansága (többek között túlzott mértékű eladósodása) nagymértékben hozzájárult a krízis kialakulásához.

Példaként hozzák fel azt, hogy alaposabb pénzügyi ismeretek birtokában a fogyasztók nem választanának kockázatos banki terméket, és nem bíztak volna a terméket nekik ajánló tanácsadóknak, brókerekben.

A fogyasztóvédelmi szervezetek is egyetértenek a pénzügyi oktatás fontosságában. Véleményük és az EU előírások szerint a bankoknak előzetesen tájékoztatniuk kell az ügyfeleket a termékről és fel kell hívni a figyelmüket az abban rejlő esetleges veszélyekre.

Számos európai ország már többféle programot alkalmazott az iskolás gyermekek, a foglalkoztatottak és nyugdíjasok pénzügyi oktatására. A legtöbb program célcsoportja a gyerekek és a fiatal felnőttek. Ugyancsak kiemelt figyelmet fordítanak a kis jövedelműekre és az alacsony képzettségűkre is.

Ausztriában például az „Adósságmentes élet” elnevezésű programban 4.000 tanuló vett részt. Külön előadásokat tartottak három speciális célcsoport számára. A legfiatalabbaknak (11 és 13 év között) az alapvető pénzügyi elveket ismertették – mi a pénz, és például azt is, hogy a pénzügyi források korlátozottak. A másik csoport (14–15 évesek) a megtakarítási módszerekről, a bankszámlákról és egyéb fizetőeszközökről tanult. A harmadik csoportot alkotó, 18 éves felüli résztvevők az élet megtervezésével, az adósságok elkerülésével és a hitelekkel foglalkoztak.

Svédországban egy projekt azokat a foglalkoztatottakat célozta meg, akik már közel állnak a nyugdíjkorhatárhoz; és a feladat az volt, hogy alapvető információkat adjanak át számukra a nyugdíjra szánt összegek hatékony befektetéséről.

Fiataloknak szól az EU kezdeményezése, az Európa Naptár is. Például 2008-ban három millió középiskolás tanuló – közöttük sok ezer magyar – között osztották szét a naptárt, amely alapvető információkat tartalmaz az unióról, a fogyasztói jogokról, beleértve a pénzügyi kérdéseket is. A naptár következő száma már a hitel fogalmáról, előnyeiről és kockázatairól tartalmazott hasznos információkat.

Valamennyi szervezet, szakértő egyért abban, hogy szükség van a fogyasztók pénzügyekben való jártasságának a növelésére, hogy csökkentsék a szakadékat a fogyasztók, és a pénzügyi szolgáltatók között.

Ugyanakkor azt is megállapítják, hogy a pénzügyi oktatás nem csodaszer a fogyasztók helyzetének a javításában. Az oktatás elsődleges céljának annak kellene lennie, hogy időben kapjanak a fogyasztók világos és hasznos információt, elfogulatlan pénzügyi tanácsot – és a lehető legegyszerűbbé kell tenni a pénzügyi termékeket.

PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÁSI PANASZOK A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK ELŐTT

Alternatív vitarendezés

A pénzügyi szolgáltatások egységes piaca még nem alakult ki. Bár nagyon sok hasznos kezdeményezés történt a pénzügyi szolgáltatók szabad letelepedésének, szolgáltatás nyújtásának biztosításához – ilyenek voltak a minimumszabályok meghatározása a szavatoló tőkére, nagy kockázat vállalására, kockázatkezelésre, a tőkemegfelelés részletes szabályaira.

Számos harmonizálási törekvés is történt a betétvédelmi rendszereknél: az értékpapír kibocsátóira vonatkozó tájékoztatási kötelezettségről, egységes telefonvonal szolgáljon az elveszett, elloptott kártyák letiltására stb.

Ezen intézkedések keretében határozták meg azt is, hogy a pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos fogyasztói viták bíróságon kívüli, békéltetés útján történő rendezése az EU valamennyi tagállamában biztosított legyen.

Az egységes belső piacot kiszolgáló, egységes fizetési övezetben kiemelten fontos kérdés a fizetési szolgáltatásokat igénybe vevő ügyfelek panaszainak, vitáinak a rendezése.

Az alternatív panaszrendezési fórumok létrejöttét egy ajánlás (98/257 EK ajánlás, amely részletesen a FIN-NET rendszer bemutatásának a keretében kerül részletesen ismertetésre). A fogyasztók egyre nagyobb számban jelentkező, kis összegre vonatkozó panaszain és az ügyfelek alacsony költségviselési képességén kívül az is indokolja az alternatív panaszrendezési fórumok működését, hogy a fogyasztók gyors (a hivatalos útnál nem kevésbé) pártatlan és szakszerű döntést várnak.

A panaszkezelő szervezetek nagy előnye az, hogy tanácsadással is foglalkoznak, tehát fontos szerepet játszanak-játszhatnak a panaszok kezelésében, felvilágosítással, esetleg a panasz eljárás megelőzésével.

A békéltető/alternatív vitarendezési fórumok döntéshozóinak a döntése végleges, az ellen fellebbezésnek helye nincs. Azonban a hozott határozat nem fosztja meg a panaszost attól, hogy a számára nem elfogadható határozatot követően a bírósághoz forduljon.

A békéltető testületek szerepe

Magyarországon a békéltető testületek az 1998-as évtől kezdték meg a működésüket.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény a fogyasztói jogok érvényesítése érdekében létrehozta a területi gazdasági kamarák mellett működő békéltető testületeket.

A testületek elsősorban az áruk és szolgáltatások – beleértve a különböző pénzügyi termékek és szolgáltatások minőségével, biztonságosságával, megkötésével, teljesítésével, kezelésével kapcsolatos panaszokkal foglalkoznak.

Elsődleges céljuk lenne, hogy a fogyasztó és a gazdálkodó szervezet közötti fogyasztói vita egyezséggel rendeződjön, így annak megkísérlése és elősegítése, ha ez nem sikerül, akkor az ügy eldöntése a felek részére hozott ajánlással, valamint, ha az eljárás keretében a döntés meghozatalához elégséges adat nem áll rendelkezésre, akkor az eljárás esetleges megszüntetése.

A pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszok kezelését kutató intézetek felmérése szerint mind Európában (pl. Gallup intézet) de a többi intézetre is ez vonatkozik szerinte a világon, hogy a pénzügyekkel kapcsolatos panaszügyek sikeres érvényesítését tartják a fogyasztók/panaszosok az egyik legbonyolultabb vitának, és úgy érzik, hogy nagyon nehéz érvényt szerezni jogos igazuknak.

A hazai békéltető testületek statisztikai kimutatásai/jelentései arról tanúskodnak, hogy a pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszok száma (pl. a budapesti és a Pest megyei beszámoló jelentések évek óta vizsgált adatai szerint jelentős számot képvisel, és az új, piacon megjelenő pénzügyi termékek, szolgáltatások számának egyre növekvő megjelenésével a panaszügyek száma is nő.)

A pénzügyi kultúra, a pénzügyi oktatás különböző szinteken történő terjedése, a fogyasztóvédelem oktatásának a nemzeti alaptantervbe kerülése mind-mind hozzájárulnak ahhoz, hogy a fogyasztók pénzügyi ismeretei növekedjenek, érdekeik, sérelmeik érvényesítésének lehetőségeit felismerjék, és azokat ne hagyják panasz nélkül.

A békéltető működése testületek viszonylag rövid ideje léteznek, működésük hatékonyságának megítéléséhez ez az idő nem elegendő.

Szerepük, működésük bemutatásához nem csak a hazai, de a rendelkezésünkre álló EU országbeli és nemzetközi tapasztalatokat is figyelembe vesszük, azzal, hogy ami számunkra hasznosítható, azokat célszerű lenne nálunk is átvenni.

Nemrégiben, 2008-ban folyt vizsgálat a pénzügyi szolgáltatásokkal összefüggő fogyasztói jogok érvényesüléséről. A vizsgálat alapján elkészült jelentés szerint egyrészt az ügyfelek érdeke lenne, hogy a keletkezett jogvitákat mielőbb el tudják dönteni, és a vitát le tudják zárni.

- Javaslatot tettek arra vonatkozóan, hogy tisztázódjon a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (PSZÁF) és a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) hatáskörére, intézkedési körére vonatkozóan a fogyasztói panaszügyekben.
- A pénzügyi szolgáltatók tájékoztatási kötelezettségére vonatkozóan.
- Az ingatlanok kényszerűrehabilitációja során az ingatlan piaci értékének a feléhez igazodás jogszabályi elfogadása.

Kezdeményezés történt arra, hogy:

- Megjelenjen a banki magatartási kódex (ez 2009 szeptemberében meg is történt).
- Intézkedés szülessen a lakossági csődök/magáncsődök bevezetésére, jogi, szabályozási környezetére (például pozitív adóslista) Ezeknek a kialakítása folyamatban van.

A pénzügyi panaszok kezelésének jelenlegi menete

Ha az ügyfélnek panasza van bármely pénzügyi szervezettel szemben, a panasz előterjesztését célszerű a pénzügyi szervezetnél kezdeni, javasolja a PSZÁF tájékoztatása.

A szóbeli, illetve telefonos bejelentést az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület képviselői nem javasolják, mert az esetleges későbbi eljárás során a panaszos ügyfélnek bizonyítási nehézségei támadhatnak.

A pénzügyi szervezet köteles – lenne – a panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit írásba foglalni és a panaszosnak 15 napon belül megküldeni.

A panasz elutasítása esetén a pénzügyi szervezet a panaszost írásban tájékoztatja arról, hogy a panaszával milyen hatósághoz, vagy a békéltető testülethez fordulhat, és a szervezet honlapja tájékoztatja az ügyfeleket a bankok és biztosítók elérhetőségéről, valamint a gazdasági kamarák mellett működő békéltető testületek elérhetőségéről.

Az eljárás a fogyasztó kérelmére indul és ingyenes. A békéltető eljárás megindításának a feltétele, hogy a fogyasztó nyilatkozzon, hogy a pénzügyi szol-

gáltatóval közvetlenül megkísérelte a panaszügy rendezését. A kérelmet a békéltető testület elnökéhez kell írásban benyújtani.

Az eljárás során a békéltető tanács – amely általában három taggal ülészik, de egyetlen tag is eljárhat – egyezséget kísérel meg létrehozni a felek között. A tanács, amennyiben az egyezség tartama a jogi szabályozásnak megfelel, akkor azt határozatával jóváhagyja.

Alávetés békéltető eljárásban a pénzügyi panaszoknál

Ha a pénzügyi szolgáltató a fogyasztói panaszt elutasítja, lehetőség nyílik arra, hogy a bírósági eljárást megelőzően a békéltető testülethez forduljon a panaszos. A testület határozata csak akkor kötelező a bankra nézve, ha az előre úgynevezett alávetési nyilatkozatot tett, azaz írásban elfogadta, hogy a döntést végrehajtja. Érdeemes lenne ezen az intézményen tovább gondolkodni, mert a békéltető eljárások gyakorlatában mindeddig nem akadt példa arra, hogy valamely pénzügyi szolgáltató, vállalkozás alávetési nyilatkozatot tett volna.

Az természetesen lehetséges, hogy az egyeztető tárgyaláson a felek között egyezség jön létre, és az alávetési nyilatkozat hiányában is önkéntesen teljesít a pénzügyi szolgáltató.

A 2007–2010. évekre vonatkozó korábbi cselekvési kormányprogram azt hangsúlyozza, hogy „ösztönözni kell a gazdálkodó szervezetek eljárásban való részvételét és azt, hogy a határozatnak önként alávéssék magukat.” Ez persze azzal is járna, hogy a gazdálkodó szervezet a békéltető testület döntését kénytelen lenne előre – a határozatban foglaltak ismeretének a hiányában elfogadni, és végrehajtani. Nem vitás, hogy hozzájárulna a fogyasztói bizalom növeléséhez, azonban nagy kockázatot jelenthet a vállalkozás számára az ismeretlen tartalmú határozat végrehajtása.

Magától értetődően annak is van kockázata, hogy az ügyek ajánlással történő lezárását a gazdálkodó szervezet nem mindig esetben teljesíti, nem tekinti kellő komolyságúnak az abban foglaltakat. Nálunk a nyilvánosságnak – hiszen ilyenkor nyilvánosságra hozható az elmarasztalt vállalkozás neve, címe, ügye – nincs olyan szerepe, mint az EU egyes tagállamaiban, ahol az ilyen cég elveszítheti a piaci pozícióját. A másik probléma, hogy az internetes nyilvánosságra hozatal számos fogyasztó számára – egyelőre vagy később is – elérhetetlen.

Jogszabályok és cselekvési program

Számos, a fogyasztók érdekeit védő jogszabály jelent meg 2009-ben, valamint az idén: itt kell megemlíteni a szerződések egyoldalú módosításának tilalmát, az őszi etikai kódexet, amelyhez a hitelintézetek többsége csatlakozott,

de a pénzügyi szolgáltatók jelentős része még nem, a körütekintő hitelezés szabályait.

Több szakértő szerint az önszabályozás hatékonyabb módszernek tűnik, mint a jogszabályi kötelezés. Vannak azonban olyan vélemények is, amelyek az utóbbit tartják eredményesebbnek.

Fogyasztóvédelmi cselekvési program született a 2007–2010. közötti időszakra a békéltető testületek jövőbeli szerepéről kormányhatározat nyomán. A cselekvési program azt az ajánlást teszi, hogy az egyéni jogviták során növelni kell a békéltetés eredményességét, és ennek célszerű eszköze lenne, ha a pénzügyi szolgáltatók szakmai szövetségei arra ösztöklélnék tagjaikat, hogy vegyék komolyan a békéltető testületek eljárását és döntéseit.

A békéltető testületek tevékenysége egyre ismertebb és elismertebb. Évről évre egyre több eljárás indul, az ügyszám emelkedésének évről évre történő növekedése a továbbiakban vélelmezhető, így a tevékenység finanszírozásáról állami gondoskodás szükséges.

Az eljárások szakszerűségét növelni kell azzal, hogy a testületi tagok részére a hatóságok (pl. PSZÁF, GVH) rendszeresen továbbképzési lehetőséget biztosítsanak.

A pénzügyi szolgáltatások között kiemelt szerepet kap a jövő feladatai között a háztartások gazdálkodásának az átalakulása, a pénzügyi műveletek, a megtakarítások és hitelezési kockázatok megismertetése.

Számos külföldi országban nagyon jó hatékonysággal működik a közvetítő eljárás a pénzügyi szolgáltatásoknál. Igaz, hogy ezekben az országokban (Görögország, Portugália, másutt) a közvetítői eljárás a felek számára ingyenes, mindkét fél szívesen választja ezt a megoldást, és önként, saját elhatározásból keresik fel a közvetítőket, és alakítják ki a közösen elfogadott megoldást.

A HATÁRON ÁTNYÚLÓ PÉNZÜGYI VITÁK ÉS A FIN-NET

FIN-NET az Európai Unióban a pénzügyi szolgáltatások határokon átnyúló peren kívüli panasztételi hálózata. Célja az, hogy – a hazai békéltető eljárás-hoz hasonlóan – könnyű hozzáférést teremtsen a peren kívüli eljárásokhoz a határokon átnyúló ügyekben.

A különböző EU tagországokban eltérő formákban történik a panaszügyek kezelése. A legáltalánosabb modell az ügynevezett ombudsmani rendszer, de vannak más modellek is, a fogyasztók panaszügyeinek intézésére létrehozott testületek, bizottságok.

A FIN-NET keretrendszer elsődlegesen a panaszos számára lehetővé teszi az országában levő peren kívüli panaszokat kezelő szervezetekkel történő kapcsolatfelvételt. Ha a panaszos egy külföldi pénzügyi szolgáltató ellen emel panaszt, panaszát az a panaszkezelő szerv kezeli, amely az érintett cég országban van. A panaszos fogyasztó panaszát a pénzügyi szerződése nyelvén, vagy azon a nyelven nyújthatja be, amelyiken a pénzügyi szolgáltatója általában kezeli az ügyeket.

A FIN-NET tagrendszerei ugyanolyan hatékonysággal és gondossággal kezelik a határokon átnyúló panaszokat, mint a belföldieket.

Az eljárások csak alternatívájaként szolgálnak a bírósági jogorvoslatnak, és a peren kívüli testületek határozatai, ajánlásai nem érvényesíthetők ugyanúgy minden rendszerben, mint a bírósági határozatok. A pénzügyi szolgáltatók a FIN-NET jelentése szerint a legtöbbször követik a panaszkezelési testület ajánlásait, még akkor is, ha azok nem kötelező érvényűek.

A szisztéma egyik fontos célja a peren kívüli rendszerek jogviták rendezési lehetőségeinek és minőségének a javítása az egész Európai Gazdasági Térségben. A FIN-NET tagok a határokon átnyúló panaszok rendezésénél szándéknyilatkozatot írtak alá, amely meghatározza a peren kívüli vitarendezés alapelveit. Ezek a 98/257/EK Bizottsági Ajánlásban megállapított minőségi szabványok, standardok. Az ajánlás hét alapelvből áll, amelyek a következőket tartalmazzák:

- A függetlenség elve: a döntéshozó testület pártatlanságát, elfogulatlanságát kell biztosítani;
- Az átláthatóság elve: azt is biztosítani kell, hogy az eljárásról szóló minden információ rendelkezésre álljon és azokat objektív módon lehessen értékelni.
- A mindkét fél meghallgatása (kontradiktorius eljárás) elve: legyen lehetősége mindkét félnek véleménye előterjesztésére és tájékoztatást kapjon a másik fél érveiről.
- A hatékonyság elve: a fogyasztó használhassa/élvezhesse az alternatív vitarendezés előnyeit: nincs szükség jogi képviselő alkalmazására; ingyenes vagy szerény költségű eljárásban vesz részt; rövid határidőkkel, gyorsan működik az eljárás; a panaszt kezelő testület aktív szerepe, amely hozzájárul a vita rendezéséhez.
- A legalitás elve: a vállalkozót a vitarendező szerv által hozott határozat nem fosztja meg a jogszabályok által biztosított védelemtől.
- A szabadság elve: a vitát kezelő testület által meghozott határozat csakis akkor kötelező a vállalkozásra, ha a vállalkozás a szóban forgó ügyben egyértelműen elfogadja a határozatot.
- A képviselő elve: a vállalkozásnak lehetősége van az eljárás során arra, hogy harmadik fél képviselje.

A fogyasztói viták bíróságon kívüli rendezését nem csupán a fogyasztói szervezetek, hanem a kereskedők is támogatják.

Abban már vannak eltérések, hogy az egyes szervezetek milyen alapelveket vesznek figyelembe, pl. a kereskedők négy alapelve: pártatlanság/függetlenség, átláthatóság, kontradikciós eljárás (mindkét fél meghallgatása), hatékonyság.

HOGYAN LENNE CSÖKKENTHETŐ A PÉNZÜGYI PANASZOK SZÁMA?

Fogyasztói mobilitás

A pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszok számát csökkenthetné, ha a fogyasztók könnyebben válthatnának bankot, pénzügyi szolgáltatót. Ezt a mobilitást sürgeti az Európai Unió lakossági banki szolgáltatásokkal foglalkozó bizottsága is, a pénzügyi szolgáltatók között kialakuló egészségesebb verseny érdekében. Az lenne a cél, hogy a fogyasztók könnyebben szüntessék meg pl. a bankszámlájukat, és lehetőleg kerüljék el a bankváltás költségeit. A bizottság úgy véli, hogy az alapvető banki szolgáltatásokhoz – mint például a fizetési számla vezetése – hozzáférés minden állampolgár joga.

A bizottság jelentése arra is felhív, hogy el kell háritani azokat az akadályokat, meg kell akadályozni azokat a pénzügyi termék-kombinációkat, amelyek az ügyfelet a pénzügyi szolgáltatóhoz kötik. (Többek között állami támogatásos építésű lakás kölcsönénél is legyen hordozható a hitelszámla.

Tájékoztatás és átláthatóság

A fogyasztók folyamatos tájékoztatása az alapvető feladatok közé tartozik annak érdekében, hogy a bankok közötti verseny érvényesülhessen, és a fogyasztóknak az információk könnyen, gyorsan rendelkezésre álljanak a számukra legjobb feltételekről.

A bizottság azt a feladatot adta a fogyasztóvédelmi szervezeteknek, hogy állítsák össze azokat az információkat, amelyeket alapvetőnek tartanak ahhoz, hogy a fogyasztók a megfelelő döntést meghozzák.

EU ajánlás van arra, hogy a szolgáltatók hozzanak létre egységes uniós szabványt a fogyasztók számára az alaptermékekre, az azokhoz kapcsolódó költségekre és feltételekre. E szabvány megkönnyítené a tájékoztatás, egyúttal egyszerű és átlátható összehasonlítást téve lehetővé. A szolgáltatás az Európai Unió elképzelései szerint összes tagországra kiterjedne, megteremtve az egyszerű, ingyenes, határokon átnyúló összehasonlítás feltételeit.

A BEUC, az EU fogyasztói civil szövetsége egyetért abban hogy „szükség van a fogyasztók pénzügyekben való jártasságának a növelésére, hogy némileg csökkentsék a fogyasztók és a szolgáltatók közti szakadékat a pénzügyi szektorban.” A szervezet képviselője azt is hozzátette, „a pénzügyi oktatás nem csodaszer a fogyasztók helyzetének a javításában és a verseny elősegítésében. Az elsődleges cél az, hogy az oktatás keretében a fogyasztók időben kapjanak világos, használható információt és elfogulatlan tanácsot, egyben elősegíteni a bonyolultabb pénzügyi termékek megértését.

Mint arra már utaltunk, a pénzügyi fogyasztóvédelem helyzete komoly átalakulás előtt áll, amely átalakulásban az eddigi szabályozó/felügyelő szereplők: a PSZÁF, MNB, Gazdasági Versenyhivatal (GVH) vesznek részt.

Bár a Magyar Nemzeti Banknak nincsenek fogyasztóvédelmi jogosítványai, az MNB jelzi majd azokat a kockázatokat, amelyek a fogyasztók érdekeit, a pénzügyi rendszer stabilitását veszélyeztetik, és szakértői segítséget adhat a PSZÁF-nak egyes szakmai kérdésekben.

A PSZÁF fogyasztóvédelmi feladatai között szerepel a fogyasztók felvilágosítása, pénzügyi ismeretei bővítése, a pénzügyi és fogyasztói tudatosság növelése, a felelős, körültekintő fogyasztói magatartás kialakítása.

A pénzügyi jogviták megoldásában egyre nagyobb szerephez jutnak a bíróságon kívüli vitarendezés lehetőségei. Ilyen lehetőségek a békéltetés, választott bíróság, közvetítői tevékenység. A közvetítői tevékenység a pénzügyi szolgáltatásoknál még nem játszik jelentős szerepet.



Témáinkkal rendszeresen foglalkozik
az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület (OFE) reklámmentes
fogyasztói folyóirata, a Kosár magazin

Az OFE központjában is előfizethető,
illetve a nagyobb hírlapárusoknál megvásárolható
újságról további, exkluzív információk is olvashatók honlapján:
www.kosarmagazin.hu