

Pénzügyi szolgáltatások és fogyasztói érdekvédelem*

Az elmúlt néhány évtized alatt Magyarország öles léptekkel próbálja megközelíteni az európai színvonalat – a pénzügyi szolgáltatások terén is széles kínálatot biztosítva.

A passzív magatartásról a fogyasztói jogokat és azok érvényesítési lehetőségeit ismerő aktív hozzáállásra való áttérés időszakában azonban a fogyasztó kortól, nemtől, baráti társaságtól, foglalkozástól, földrajzi helyzettől, településtípustól és még számos egyéb (pl. attitűd) tényezőtől függően másképpen éli meg a médiák, ajánló brosúrák, eladóhelyi reklámok, „direct mail”-ek stb. által temérdek információt fejező zúdíto kínálatot. Leggyakrabban azonban ismeretségi körében fordul tanácsadóhoz, ami esetenként nem a leghitelesebb személy megkérdezésével ér fel.

Vajon mi is védi a laikus („átlag”) fogyasztót felelősségteljes döntése időszakában és azt követően?

Milyen új vagy felújított törvények, intézmények járulnak hozzá a szolgáltatás tisztességes feltételeinek garantálásához?

A téma időszerűségét az adja, hogy 1997 decemberében elfogadta a Parlament a várva várt fogyasztóvédelmi törvényt, illetőleg az a tény, hogy a fejlett Nyugathoz való közeledés során országunk igyekszik az Európai Unió által kitűzött feltételek iránymutatásával előbbre vinni Magyarország néhány éven belüli csatlakozásának előkészületeit. Hol tart most az ország ezen az úton? Félő, hogy nem a technikai feltételekben, hanem az emberek hozzáállásában, attitűdjében végbemenő kedvező változások igénylik a hosszabb időt. Vizsgálódásom középpontjába a magánszemélyeket állítottam.

Dolgozatom jelentősebb része interjúk alapján (FVE, GVH, ÁPTF, EURONET, OTP Bank Rt., Postabank Rt.) gyűjtött szakmai információkból származik, továbbá az Európa Parlament és Tanács anyagainak forrásaiból, háttérként témába vágó könyvek, tanulmányok, korábban készült szakdolgozatok, kiadványok és aktuális cikkek, írárok szolgáltak, kiegészítve természetesen személyes tapasztalataimmal.

* A BKE hallgatója 1998-ban készített szakdolgozatának összefoglalása (A szerk.)

Szolgáltatás és szabályozás

A jogi szabályozás a fogyasztók érdekei felett őrködik, hogy a törvény eszközeivel teremtsen meg a tisztességes piaci feltételeket, az egyenjogú fogyasztói érdekvédelem kereteit. Különösen kiemelt szerepű ez a védelem a bizalmon alapuló pénzügyek terén, amely a kisebb jövedelműek megélhetési bázisa, míg a jelentősebb anyagi háttérrel rendelkező személyek számára az addig megszerzett tőke forgatásának eszköze.

A címben szereplő pénzügyi szolgáltatások körét fogyasztóvédelmi szempontból két alapvető törvény, az 1996. évi, hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló CXII. törvény (továbbiakban Hpt.), valamint az 1997. december 15-én elfogadott, fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (továbbiakban Fv.) határozza meg. A pénzügyi és a kiegészítő pénzügyi szolgáltatások (Hpt. 3-4. §) körét kinalók a 20. század végének minden emberét – lakóhelytől, életkortól, foglalkozástól, utazási szokástól vagy a szolgáltatások iránti attitűdtől függetlenül – célpiacuknak tekintetik. Természetesen nem csak a természetes személyek, de a vállalkozók és nagyvállalatok ügyfelekként való kiszolgálása is vállalt feladata lehet az említett szolgáltatói körnek. Közülük néhányan határozottan megjelölik az általuk kiválasztott szegmens igényeinek kielégítését üzleti céljaikban, mások akár két avagy három nagy ügyfélkörre is kiterjedő szolgáltatási spektrumot kínálnak. Egyre gyakoribb azonban a profiltisztítás, a specializáció, amely a kiválasztott szegmens(ek) igényeihez igazodóan az engedélyezett pénzügyi szolgáltatások egyre szűkülő körét kínálja igen rugalmasan és magas színvonalon. Egyre nagyobb a verseny a megjelenő vegyes tulajdonú vagy külföldi bankok – fejlett know-how importálta – színvonalas szolgáltatásai miatt, továbbá az árak kényszerűen minimális nyereséget hozó szinten tartása következtében.

Pénzügyi intézmény a – betéket gyűjtő, egyéb pénzügyi szolgáltatási tevékenységet végző – hitelintézet és a pénzügyi vállalkozás. A pénzügyi szolgáltatást igénybe vevő személy vagy intézmény pedig az ügyfél.

A Hpt. VII. részének XXIX. fejezete intézkedik a fogyasztóvédelemről. A pénzügyi szolgáltatások felett őrködő

Állami Pénz- és Tőkepiaci Felügyelet (továbbiakban Felügyelet vagy ÁPTF) jogosult elbírálni, hogy a szolgáltatást végző intézmény neve nem téveszti-e meg a fogyasztót, a hirdetés szabályos-e, a hirdetményben kötelezően megjelentetendő – fogyasztót tájékoztató mutatók (betét vagy értékpapír egy évre vonatkozó átlagkamatának (EBKM) vagy átlaghozamának (EBHM) mértéke, továbbá a (THM), azaz teljes hiteldíj mutató) – megjelölése megfelelő-e, kifogástalan-e az üzletszabályzat tartalma.

A törvény 6. számú mellékletében 12 pontban olvasható, hogy a törvény szövegezésekor mely az Európa Tanács által ajánlott irányelvet vettek figyelembe a Hpt. kodifikátorai. (Többek között: *pénzmosás megelőzése, hitelintézetek fizetőképességi mutatója, a szolgáltatás szabadságát korlátozó, a hitelintézeti tevékenység és a közgazgatási rendelkezések összehangolásáról, betétbiztosító rendszerekről, szolgáltatást nyújtók tőkemegfeleléséről, azok beszámolójáról, fogyasztói kölcsönt érintő jogszabályok.*)

A fentieket figyelembe véve megállapítható, hogy a szolgáltató intézmények működési feltételeit pontosan körülíró, azok meglétét ellenőrző, a fogyasztók szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatását kötelező garanciák szerepelnek a törvényben.

Kérdéses, hogy a *fogyasztóvédelmet* a piaci versenynek, visszaélésnek kiszolgáltatott *fogyasztó érdekeiben* a *visszaélések visszaszorítását, szankcionálását és megelőzését jelentő vagy a fogyasztó számára biztosított jogi segítségnyújtást* szükséges-e *elsődlegesnek* tekinteni. Véleményem szerint szükség van a visszaélések megelőzését biztosító szabályozásra is, de *a jelenlegi körülmények között* a megvásárolt termék vagy szolgáltatás minőségében, mennyiségében vagy egyéb – a kínált termékről vagy szolgáltatásról állított – tulajdonságban/jellemzőben megkárosított vagy félrevezetett fogyasztó érdekeinek és sérelmének *megfelelő jogorvoslati lehetőség biztosítása* lényegesen *fontosabb*, esetenként hiánypótló feladat.

Uniós elvárások

A fogyasztóvédelmi törvény készítői sem tekinthettek el az uniós elvek (1991. december 16-iki brüsszeli megállapodás 68. cikk, illetőleg az ún. Fehér Könyv 23. fejezete) figyelembevételétől.

Noha közösségi szinten nem jelenik meg egységes fogyasztóvédelmi jogszabály – az előírásokat elsősorban áru- és szolgáltatás-specifikus irányelvek és ajánlások tartalmazzák –, az EU tagállamai önálló fogyasztóvédelmi törvény alkotása nyomán eltérő megoldásokat alkalmaznak.

A jogharmonizációs kötelezettségnek megfelelően a törvény deklarálja:

- a fogyasztók alapvető érdekeit és azok biztosítását,
- a fogyasztó, az áru, a szolgáltatás és a fogyasztói forgalom fogalmát,

- a fogyasztók életének, egészségének és biztonságának védelmét (általános termékbiztonság),
- a fogyasztók vagyoni érdekeinek védelmét (fogyasztási kölcsön),
- a fogyasztók tájékoztatását,
- iskolarendszerű és azon kívüli oktatását,
- a fogyasztók igényei bírósági eljáráson kívüli érvényesítésének rendszerét (békéltető testületek),
- a FVF és a területi fogyasztóvédelmi felügyelőségek eljárását.

Sérelmezett szolgáltatások

A Versenytanács esetenként elmarasztaló, tevékenységet betiltó vagy megszüntető, esetleg felfüggesztő módon, csekélyke bírsággal sújtotta a jogos panaszra okot adók tevékenységét. Amely egyrészt nem kárpótolja a fogyasztót (legfeljebb az ezer forintos eljárási díját), másrészt nem szorítja rá az elmarasztalt intézményt arra, hogy a későbbiekben tartózkodjon a fogyasztók érdekeinek megsértésétől. Az ÁPTF határozatai általában ritkák e téren (esetleg az értékpapír terület a kivétel), s büntető erejük csekély. *A FVF pedig március 1-jéig nem volt jogosult bírságot szabni a pénzügyi szolgáltatások ügyében.*

Számos beadvány érkezett a GVH-hoz a legnagyobb lakossági hitelintézet szolgáltatásait kifogásolva.

- Az OTP Bank Rt. egyik sok vitát kavart lépése után következett a gazdasági erőfölénnyel való visszaélés, a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolása miatti eljárás. *Az 1996. április 1-jéig előtt devizaszámlával rendelkező ügyfelei részére a számla pénznemében megegyező kifizetések esetére jutalékot, továbbá az 5 és 50 USD közötti, 12 hónapja nem forgalmazó devizaszámlákra zárlati díjat vezetett be.* A Versenytanács ezt a tevékenységet megtiltja és bírsággal sújtja a bankot. Igaz ugyan, hogy a Bank Hirdetményében, továbbá napilapokban előírászerűen bejelentette ezt a változást, de a Tpt 65.§-a (1) bekezdés értelmében a fogyasztói döntéseket tisztességtelen módon befolyásolta, diszkriminatív módon (csak 50 USD alatt), a szolgáltatással arányban nem álló indokolatlanul magas jutalékot vezetett be (0,3%, min. 2 USD).
- Az ÁPTF panaszstatisztikája értelmében 613 esetben fordultak a Felügyelethez az elmúlt két esztendő során. Ez jelentős növekedést mutat például az 1995. évi egész éves 180 megkereséshez képest. A kifejezetten panaszként kezelt ügyek száma 354-ről 281-re csökkent, ami némi optimizmusra ad okot. *Kategóriákra, illetőleg hitelintézetekre vetítve az 1996-os és 1997. évi panasz típusok összehasonlításában még mindig magas a kölcsön- és hitelügyeket érintő panaszszám, bár az 1996-os évi 50 %-ára apadt. Kamatszámítási gondok terén is*

43 esetről 12-re csökkent a megkeresés, a számlavezetési panaszok száma 32-ről 63-ra növekedett (9%-ról az összes panasz 23%-ára), nyilván a számlatulajdonosok számának emelkedésével magyarázhatóan. A lakáshitelt illető kifogások felére apadtak, a bankitok megsértését csupán ketten jelezték, a banki ügyintézés ellen emelt kifogás 44-ről 51-re növekedett, míg a banki alkalmazottak miatt 12-vel szemben 15 esetben éltek panasszal. A témához legszorosabban tartozó bankkártyák ügyében 8-cal több beadvány érkezett az előző évihez képest. A 3%-ról 7%-ra növekedő panaszarány minden bizonnyal a kártyabirtokosok magasabb számával és a megélénkült ATM-forgalommal kapcsolható, ami a forgalom %-os változásának tükrében nagyon kedvező jelzés.

A terület szakmai felügyelete és a fogyasztóvédelem intézménye között a célok megvalósításának terén jelentős átfedés tapasztalható. A vonatkozó jogszabály is előírja, hogy a Felügyelet őrkdjék a fogyasztók érdekében, idejében észlelje és megakadályozza a válsághelyzetet, segédkezzen a válság gyors és fájdalommentes lezárásában.

Más oldalról a szolgáltatást igénybe vevő ügyfelek várják az azonnali tájékoztatást, a panaszügyek nyitlvánosság elé vitelét. (Több országban a tevékenységek összehangolását szakombudsman oldja meg.)

Kártyaszolgáltatás

A fizetési kártyákra vonatkozó szabályozás kontinensünkön az Európai Unió célkitűzéseinek megfelelően és nemzeti szinten történik. A fő célkitűzések közt szerepel, hogy a közeljövőben létrehozzanak egy egységes belső piacot, amelynek igen lényeges része a közös fizetési rendszer. Az EU előzetes programja nagy gondot fordít a fogyasztóvédelemre, továbbá kimondja, hogy ha egy új elektronikus fizetési módot fejlesztenek ki, annak előnyösnek kell lennie valamennyi résztvevő számára.

A szerződésre vonatkozó irányelvek szerint az elszámoló és/vagy a kibocsátók közötti szerződést a tagállam hivatalos nyelvén írásban kell rögzíteni. A kereskedői jutalékokat a versenyhelyzet szabadon határozhatja meg, és a kereskedő szabadon dönthet arról, hogy melyik kártyarendszert fogadja el. Az alkalmazandó berendezésekkel kapcsolatban megemlíti, hogy azoknak on-line és off-line módon egyaránt működniük kell az elfogadók kívánalmainak megfelelően, az operabilitás szem előtt tartásával. A biztonsággal kapcsolatos ajánlások értelmében a fizetési kártyával elektronikus módon végzett fizetés visszavonhatatlan. Az elfogadóknak meg kell tenniük a szükséges lépéseket a kártyabirtokosi visszaélések megakadályozására, együtt kell működniük a leleplezésben és a megelőzésben. Az adatvédelem fontos kitétele, hogy a fizetési tranzakció eredményeként továbbított információ nem sértheti sem az elfogadó, sem az ügyfél személyes szabadságát, a kártyarend-

szerhez való csatlakozás diszkrimináció-mentes műszaki, gazdasági és adminisztratív előfeltételeit.

Míg az Amerikai Egyesült Államokban 1978 óta törvény szabályozza az elektronikus pénzáttalásokat, beleértve az elektronikus fizetés során felmerülő tévedéseket, hibákat is, addig Európában Dánia az egyetlen ország, ahol magas fokú jogszabályi szinten, törvény formájában szabályozzák a bankkártyák használatát. A többi európai országban a kártyát kibocsátó bankok az üzletszabályzatukban rögzítik a kártyás rendszer fő elveit, nemzetközi működésre szánt kártya esetén a nemzetközileg jóváhagyott és a nemzetközi központ által kidolgozott fő irányelvekhez igazodva. A legtöbb európai ország az EU-szabályozást a legmesszebbmenőkig figyelembe veszi.

Az európai elvárások szerint hazánk csatlakozását nem kérelmezheti a készpénzkímélés feltételrendszere és szabályozottsága. A hazai biztonsági rendszerek nem jobbak és nem rosszabbak az európai átlagnál, persze van még teendő.

A kártyahasználat előnye kétségtelenül több az érintettek mindegyike számára, mint a hátránya. A külföldre látogató pedig aligha nélkülözheti a jövőben. A jelenleg érvényes szabályozás kedvez a fogyasztóknak, serkenti a kártyahasználatot, még akkor is, amikor a pénzügyi intézetek költségeiket egyre inkább kénytelenek ügyfeleikre hárítani.

A kényelmes Home Banking szolgáltatások népszerűsége fokozódik, azaz a tehetősebbek és a vállalkozók, illetőleg – akár munkájuk természetéből fakadóan – a nagyobb pénzeket mozgatók számára egyértelmű előnyt és nemskára nélkülözhetetlen eszközt és jelentős biztonságot nyújt a kártya a készpénz fizikai mozgatásával szemben.

A potenciális fogyasztók teljes körét (minden állampolgár) szegmentálva kiderül, hogy az életüket létminimumon tengető személyek kivételével valamennyi szegmens számára hasznos e szolgáltatás. A legtöbb pénzt küldő-kapó személyek már nem is nélkülözhetik, míg a középrétegek számára is előnyös.

Írásom célja, hogy felhívjam a figyelmet a pénzügyi szolgáltatások információs szövevényében tapasztalható fogyasztói tájékozatlanságra, amely pozitív irányú elmozdulást mutat.

A termékeket – legyenek azok akár szolgáltatások is – megfelelő vevőinformációval legyen kötelező ellátni. Így például a bankkártyák választásakor a kártyahasználati utasítások, minőségi követelmények, a kártyát potenciálisan fenyegető veszélyek, azok következményeit és megoldási lehetőségeit tartalmazó kötelező információs csomagot nyújtatnák át a fogyasztónak. Amint tapasztalható, néhány kibocsátó az ügyfél rendelkezésére bocsátja az információk többségét, s nem pusztán említi, hogy az egyéb feltételekről és díjakról a hirdetményben és üzletszabályzatban olvashat a fogyasztó. A fogyasztó pedig váljék tudatos fogyasztóvá már az információgyűjtés, a választás fázisában, hogy megfelelően felkészült lehessen az új termék ismeretéből. A szabályozás és érdekvédelem pedig hasson oda, hogy a tisztességes kínálati és keresleti oldal egyaránt támogatást kapjon a visszaélések, tudatlanságból eredő kellemetlen szituációk elkerüléséhez.