

Kovács Erika*:

Háború után békéltetés a pénzforgalmi jogvitákban

Az akciós bankbetétek feltételeinek meg kell felelni, különben nem jár az ügyfélnek a magasabb kamat. A többszörösen kiváltott jelzáloghitel már nem feltétlenül minősül lakáscélúnak, s így eleshetünk az állami támogatástól. A hitelintézeteknek pontos tájékoztatást kellene adniuk a bankszámláikat felmondani akaró ügyfeleknek. Íme csak néhány tanulság azokból a pénzforgalmi jogvitákból, amelyeknél az MNB mellett működő Pénzügyi Békéltető Testület jár el.

Ha egy magyarországi ügyfélnek vitája támad pénzügyi intézményével, pl. bankjával, biztosítójával, panaszát elsőként az adott intézménynél kell benyújtania. A panaszban le kell írni az annak rendezésére, megoldására vonatkozó konkrét kérést is. Ennek részletei a [Magyar Nemzeti Bank \(MNB\) honlapján](#) elérhetőek.

Amennyiben az ügyfél nem elégedett a pénzügyi intézmény válaszával vagy 30 nap elteltével sem kapott választ kérelmére, a [Pénzügyi Békéltető Testület \(PBT\) eljárását](#) kezdeményezheti. Ez ingyenes, eljárási díj, illetékfizetési kötelezettség senkit sem terhel. A PBT az ügyfélkérelem megküldésével válaszirat benyújtására hívja fel a pénzügyi intézményt, majd személyes meghallgatás tart. E személyes találkozáskor az ügyfélnek lehetősége nyílik az intézmény képviselőjével az egyeztetésre. Erre korábban nem volt módja, hiszen a szolgáltatóknál bonyolódó panasz eljárás írásban zajlik.

Amiről leggyakrabban vitáznak a betétesek

A klasszikus bankbetétek kapcsán a pénzügyi békéltetőkhöz forduló kérelmezők többnyire a betétjüknél jóváírt kamat mértékét vitatják. Léteznek emellett úgynevezett gyámhatósági fenntartásos betétek, sok ügyfél az ezeken lévő összeg kifizetését, mások pedig a betétösszeg halál esetére szóló rendelkezés alapján történő kifizetését kérik (e rendelkezést jellemzően pl. házastárs, családtag adja meg a banknak). Sokan a gépkocsinyeremény-betétkönyvek – szerintük pontatlan – nyilvántartását, s az azokkal kapcsolatos információadás megtagadását sérelmezik.

A hagyományos betét lekötésekor vagy azt követően általános jó tanács, hogy gondosan át kell tekinteni a választott egyedi konstrukció feltételeit. Különösképpen tekintettel kell lenni az esetleges akciók keretében meghirdetett egyedi betétjellemezőkre.

A lakástakarékpénztárak speciális, lakáscélú felhasználáshoz kötött betétet kínálnak, amelyekhez korábban állami támogatás járt. Ezek kapcsán a PBT előtt az ügyfelek gyakorta az állami támogatásra való jogosultság összegének megállapítása, az állami támogatás jóváírása vagy éppen a megfelelő tájékoztatás hiánya miatt indítanak jogvitát. Tipikus probléma még a betéti kamat vagy a lakástakarék (az ügyfél szerint helytelen) számítása, de akár az is, hogy a befizetett lakástakarékpénztári betétet helytelenül számolják el. Sokan a megtakarítás késedelmes kiutalása, a lakáscél igazolásának elutasítása miatt kezdenek eljárást, de vannak, akiknek a kedvezményezett személyének módosítása vagy az örökös szerződésbe lépése, illetve a hagyaték tárgyát képező betét kifizetése kapcsán adódnak vitás ügyeik.

A lakás-előtakarékossági szerződés megkötése – és ennek során a szerződéses összeg meghatározása – kapcsán érdemes tudni, hogy a számlanyitási díj a szerződéses összeghez igazodik, annak százalékos arányában határozzák meg. E díj a szerződés megszűnése esetén nem jár vissza.

A számláról törlesztett hitelek kapcsán sokszor jogvita tárgya, hogy az ügyfélnek – pl. állami támogatás igénybevételeéhez – lakáscélú felhasználást kell igazolnia többszörösen kiváltott hitele esetén. Ezekben

az esetekben ő ugyan lakáscélra használja fel hitelét, de korábban már több alkalommal is kiváltotta azt másik hitelekkel. A hitelkiváltás azonban csak pontosan meghatározott körben minősül lakáscélú felhasználásnak. A többszöri kiváltás nem tartozik bele ebbe, így ő nem vehet rá igénybe állami támogatást.

S végül még egy gyakori vitás eset. Sok ügyfél nem tudja, hogy egyes hitelintézetek általános feltételei lehetővé teszik, hogy azonnali hatállyal felmondják az áthidaló- és lakáskölcsön szerződést, amennyiben az adósnak más hitelintézetnél fennálló kölcsönszerződését e másik pénzügyi intézmény is felmondta. Ugyanez a probléma érintheti az adóstársat is. Márpedig ilyen esetekben az ő valamennyi követelésük egy összegben esedékessé válik.

Ha valami nem stimmel a fizetési számlánkkal

Gyakori, hogy az ügyfelek azért kopogtatnak a PBT-nél, mert fizetési számlájukat – álláspontjuk szerint szabálytalanul – kérésük ellenére sem szüntette meg korábbi hitelintézetük, pénzforgalmi szolgáltatójuk. A számla „élő” maradt a pénzügyi intézmény rendszerében, így az továbbra is felszámította a számlavezetéssel kapcsolatos díjakat. A fizetési számla egy idő után tartozást mutatott, de erről az adott ügyfelek esetleg csak jóval később értesültek.

A vita oka olykor az, hogy az ügyfél a bankfiókban személyesen kérte a számla megszüntetését, azonban ezt írásban nem erősítette meg. A megszüntetéshez ez azért lett volna szükséges, mert a bank szerződési feltételei között ez is szerepelt. A szóbeli rendelkezés teljesítése során pedig valamilyen, utóbb már nem rekonstruálható félreértés, mulasztás történt.

A jogviták elkerülhetők, ha a fogyasztók az általuk személyesen a bankfiókban tett (szóbeli) jognyilatkozataikról, a megbízás megadásáról, annak teljesítéséről minden esetben írásbeli visszaigazolást kapnának. A pénzügyi intézményektől elvárható ennek teljesítése. A pénzforgalomról szóló törvény az intézmények kötelezettségeként írja elő, hogy a fizetési számlával kapcsolatos valamennyi tranzakció esetén – a megbízás megadását megelőzően – tájékoztassák az ügyfeleiket az ügylethez kapcsolódó díjakról, költségekről. Ugyanez igaz készpénzfelvételi tranzakció esetén is. Ami az ügyfeleket illeti, célszerű, ha minden esetben ragaszkodnak az adott megbízás, végrehajtott művelet, ügylet írásbeli dokumentálásához.

Az utóbbi időben több olyan eset is előfordult, amelynél az ügyfelek úgy nyilatkoztak, hogy – tudtuk és jóváhagyásuk nélkül – nagyobb összeget utaltak el fizetési számlájukról. E tranzakciók minden esetben az ügyfél regisztrációjához kötött mobil alkalmazás használatával, QR kóddal történő jóváhagyással valósultak meg. A vitatott tranzakciók időpontjában a pénzügyi szolgáltató informatikai rendszerét nem érte támadás, ám azt több érintett ügyfélnél adathalász kísérletek előzték meg.

Ha egy adathalász sikerrel szerzi meg egy óvatlan ügyféltől annak adatait, s őt emiatt kár éri, az ezzel kapcsolatos esetekben jelenleg eltérő gyakorlatot követnek a pénzügyi intézmények. Akad köztük olyan pénzügyi intézmény, amelyik elzárkózik a jóváírási igény teljesítésétől (s büntetőfeljelentés megtételét javasolja az ügyfélnek), mások teljesítik azt.

A pénzügyi intézmények sohasem kérnek ügyfél-adatokat e-mailben, így ilyen adatokat nem szabad senkinek sem kiadni. Célszerű az egyedi azonosító kódokra mindig vigyázni, azokat akár még a közvetlen hozzátartozókkal sem megosztva. Biztonságosabbá teszi az elektronikus bankolást emellett az is, ha egyidejűleg több eszközt – számítógépet és mobiltelefont – használunk az azonosításra.

Tipikus bankkártya-bajok

Bár a bankkártyák és a fizetési műveletek száma folyamatosan nő, az ezekkel kapcsolatos, a PBT elé kerülő vitás esetek száma nem emelkedik. E téren a jellemző jogviták a bankjegykiadó automatánál (ATM) a kártyabirtokos által kezdeményezett sikertelen készpénzfelvételi tranzakciókhoz kötődnek. Több kérelem érkezik be amiatt is, hogy a bankkártyával nem az ügyfél indított tranzakciót, ezért azt nem is hagyhatta jóvá. Magyarul tolvajok végeznek műveleteket jogosulatlanul az adott bankkártyával, miután a jogszerű kártyabirtokost megtévesztve, csalárd módon megszerezték annak adatait.

Az ilyen esetek kivédésére javasolt naponta ellenőrizni a bankszámla-egyenleggel kapcsolatos sms-üzeneteket vagy az internetes netbanki szolgáltatás segítségével a bankszámlát. A szokatlan tranzakciót már az első észlelést követően azonnal szükséges jelezni a számlavezető banknak, visszaélés gyanúja esetén pedig gyorsan letiltatni a bankkártyát.

A hitelkártyák kapcsán több esetben a kamatmentes költési időszak értelmezése, illetve a készpénzfelvétel kamatmentessége kapcsán kértek békéltetési eljárást ügyfelek. Néhányan közülük nem tudták, hogy a kamatmentes időszak kötött az adott hónapokban, s nem az első vásárlástól kezdődik (vagyis előfordulhat, hogy valakinek vásárlása után nagyon gyorsan vissza kell pótolnia költéseit a bank számára). Van, aki azzal sem volt tisztában, hogy készpénzfelvételénél nincs kamatmentes időszak, sőt e művelettel azonnal drágán kezd kamatozni az így felvett kártyahitel.

Mindezek a problémák kiküszöbölhetőek, ha az ügyfelek a kártya használata előtt gondosan tanulmányozzák annak feltételeit, s esetleges kérdéseiket egyeztetik pénzügyi intézményükkel.

Egyes ügyfelek a PBT előtt arra hivatkoztak, hogy ismeretlenek folyamatosan költöttek hitelkártya-keretükből jóváhagyásuk nélkül, akár ugyanannál a kereskedőnél vásárolva. A pénzügyi intézmény erről ugyan sms értesítéseket küldött részükre, ám ők késve jelentették be azt. Az ügyfelek arra is hivatkoztak, hogy gondosan jártak el, adataikat nem adták meg másnak, a kártya nem került ki a birtokukból.

A jó tanács ebben az esetben is az, hogy figyelni kell az sms-üzenetekre, s gyanús ügyletnél haladéktalanul kapcsolatba kell lépni a számlavezető pénzügyi intézménnyel. A hitelkártyákkal kapcsolatos békéltetési ügyek túlnyomó részénél egyébként – akkor is, ha a bajt az okozta, hogy az ügyfél nem értette a kártyahasználati szabályokat – a pénzügyi intézmények partnerek voltak olyan megoldás megtalálásában, amely mindkét fél számára elfogadható volt. Így a PBT ilyen típusú eljárásainak jelentős része egyezséggel zárult.

keretes:

Fizetési számla – és ami mögötte van

Itthon minden hitelintézetnél, pénzforgalmi szolgáltatónál nyitható fizetési számla. Ez a legalapvetőbb pénzügyi termék, amelyhez betéti szolgáltatás is kapcsolódik, s tágabb értelemben ide sorolandó a betétekkel kapcsolatos összes művelet is. A betételhelyezés feltétele a fizetési száma megléte, amelyet persze fizetési műveletekre is használhatunk: készpénz fizethetünk be vagy onnét ki, (egyszeri vagy állandó) átutalást kezdeményezhetünk, egyenlegünk terhére beszedésre adhatunk lehetőséget, akkreditív vagy bankgarancia kibocsátását engedélyezhetünk, vagy éppen készpénz-helyettesítő fizetési eszközzel – bankkártyával, csekkkel, elektronikus pénzzel – fizethetünk.

** A szerző a Pénzügyi Békéltető Testület elnöke*