

Kovács Erika*:

Elkél a pénzügyi békéltetés a befektetéseknél és a pénztáraknál is

Hiányos tájékoztatás és a szerintük jogtalanul felszámított jutalékok, díjak miatt fordulnak legtöbbször a befektetési szolgáltatók ügyfelei a pénzügyi békéltetőkhöz. A pénztáraknál például a nyugdíjjogosultság igazolása vagy egy-egy egészségügyi szolgáltatás igénybevétele miatti költségek szülehetnek parázs vitát a szolgáltató és az ügyfél közt.

Amennyiben egy ügyfél nem elégedett a pénzügyi intézmény panaszeljáráspan adott válaszával vagy 30 nap elteltével sem kapott visszajelzést arról, az MNB keretein belül működő [Pénzügyi Békéltető Testület \(PBT\) eljárását](#) kezdeményezheti anyagi jogvitájának megoldására. Igaz ez a befektetési szolgáltatások, s az egészség- és nyugdíjpénztárak kapcsán is. A békéltetés esetükben is ingyenes, eljárási díj, illetékfizetési kötelezettség senkit sem terhel.

A PBT eljárásában az ügyfél személyesen találkozhat, egyeztethet az adott befektetési szolgáltató vagy pénztár képviselőjével. Az intézményekkel szembeni panaszeljáráspan erre nincs mód, az ugyanis kizárólag írásban zajlik. Nem lehet tehát ütköztetni az érveket és ellenérveket és személyesen megegyezni.

Mire panaszkodnak a befektetők?

A befektetési szolgáltatással kapcsolatos panaszok és problémák egészen más természetűek, mint a pénzügyi ügyek. A bajok zömmel a befektetési tanácsadás, a hozzá kapcsolódó szolgáltatások, azok szerződési feltételeinek értelmezése, s a felszámított díjak miatt keletkeznek.

A befektetési tanácsadás során felmerülő jogviták egyik csoportját olyan befektetők kezdeményezik, akik aktív szerepet vállalnak befektetéseik kezelésében és közvetlen kapcsolatot tartanak fenn a befektetési vállalkozás üzemeltetőjével. Itt a jogviták oka, hogy a fogyasztó a pénzügyi szolgáltató üzemeltetőjétől nem kap teljeskörű felvilágosítást az adott befektetési termékéről, nem ismertetik meg vele annak kockázatát, esetleg félretájékoztatják. Ezek miatt befektetési döntései veszteséggel járnak, amelynek megtérítését kéri. Legalábbis így értékeli a befektetők.

A befektetésekhöz kevésbé értő fogyasztók is kezdeményeznek békéltető eljárásokat. Az ő problémáik is jellemzően a hiányos tájékoztatásból adódnak például amiatt, mert befektetési jegyeket vásároltak valamely bank hálózatán keresztül. Ezek egy részének jelentősen magasabb a kockázata, mint az állampapíroké vagy a banki betéteké. Ha erről a banki ügyintézők nem megfelelően tájékoztatják őket, csak később szembesülnek azzal, hogy árfolyamvesztéssel szembesültek el.

E tipikus eseteken túl a fogyasztók szerződési feltételekkel, díjakkal, illetve a befektetési jegyek visszaváltási jutaléka mértékének módosításával kapcsolatban fordulnak a pénzügyi békéltetőkhöz. A panaszok szerint a szolgáltató alkalmazottja nem tájékoztatja őket arról, hogy bizonyos befektetési jegyek meghatározott időn belüli visszaváltása esetén büntető jutalékot számít fel. A befektetési szolgáltatók viszont arra hivatkoznak, hogy a vonatkozó díjjegyzéket megfelelő módon nyilvánosságra hozták, az a fogyasztók rendelkezésére állt.

A kiegészítő befektetési szolgáltatási tevékenységekkel kapcsolatban kezdeményezett fogyasztói jogvitáknál általában az értékpapírszámla vezetésével, megszüntetésével, valamint költségeivel kapcsolatban indulnak vitarendezési ügyek.

A tartós befektetési számlákkal (TBSZ) kapcsolatos ügyekben általában a kamatadómentes kifizetés kérdése szül jogvitákat. A TBSZ ugyanis attól „tartós”, hogy 5 évig nem nyúlhatunk hozzá, ha azt akarjuk, hogy az abból származó jövedelmet ne kelljen leadóznunk.

Fogyasztói kérelmek érkeznek még a pénzügyi szolgáltatók által bevezetett úgynevezett állományi díj elengedésére vonatkozóan is.

Meg lehet egyezni a pénzügyi békéltetőknél?

Mindig meg lehet egyezni! Sőt érdemes is. De hogyan? Lehet-e egyezség akkor, ha minden szóban hangzik el és utóbb a felek nem azonos módon emlékeznek? Bizony, ilyenkor nehéz, de mégsem lehetetlen.

Amikor egy fogyasztó aktív szerepet vállal befektetéseinek kezelésében és közvetlen kapcsolatban áll a befektetési vállalkozás üzletkötőjével, a problémás helyzet megoldása is egyszerűbb. Az ilyen fogyasztói jogviták során számos esetben születik egyezség. Ez annak köszönhető, hogy a fogyasztó és az üzletkötő közötti beszélgetéseket mindig rögzítik, vagyis a hangfelvételt bizonyítékként fel lehet és kell is használni az eljárás során. A PBT számára ezek vizsgálata ugyanis kötelező. Egyezségek szülehetnek amiatt is, hogy a felek hosszú távú kapcsolatban állnak egymással, ezért érdekük annak fennmaradása. Az ésszerű kompromisszum nem mellékesen mindkettőjük javát szolgálhatja.

A befektetésekben kevésbé jártas fogyasztók esetében nehézséget jelent, hogy a tanácsadó és a fogyasztó között a befektetési döntések meghozatala előtt lezajlott beszélgetések – amennyiben nem telefonon történtek – általában nem idézhetők fel pontosan. A békéltetési eljárásban ilyenkor jellemzően csak papíralapú dokumentum használható fel bizonyítékként, mert más nem áll rendelkezésre.

Az iratok pedig sokszor azt igazolják, hogy a fogyasztó megkapta a szükséges tájékoztatásokat. Még az ilyen esetekben is előfordulhat, hogy a pénzügyi szolgáltató – az eset összes körülményét figyelembe véve, méltányossági alapon, a tartós üzleti kapcsolat fenntartása érdekében – megtéríti a fogyasztót ért árfolyamvesztés vagy egyéb kár egy részét. Ilyen esetekben azonban ez a szolgáltató jóindulatán és döntésén múlik.

Ha foghíjasan informál a nyugdíjpénztárunk

Az *önkéntes nyugdíjpénztárak* kapcsán sokszor a téves vagy nem teljeskörű pénztári tájékoztatás, és járulékfizetési igényeik érvényesítése miatt kezdeményeznek eljárást a fogyasztók. Az egyik fogyasztó például azt sérelmezte, hogy nyugdíjpénztári számlájának megszüntetésekor EHO fizetési kötelezettsége keletkezett, amelyet nem tartott jogosnak, mivel ekkor már nyugdíjas volt.

A nyugdíjpénztár az ügyben arra hivatkozott, hogy az igényelt szolgáltatás a 10 éves várakozási időt követő kifizetésre irányult és ügyfele a nyugdíjszolgáltatásra való jogosultságot igazoló iratot nem nyújtotta be. A panaszos ekkor az öregségi nyugdíjkorhatárt még nem töltötte be, a nyugdíjpénztárnak erre vonatkozó igazolás, tájékoztatás hiányában nem volt tudomása arról, hogy ügyfele a kifizetési igény benyújtásakor már egyéb jogcímen nyugdíjassá vált, és csak az eljárás megindítását követően nyújtotta be a nyugdíjmegállapító határozatot. Ez alapján azonban a nyugdíjpénztár korrigálta az elszámolást és megküldte azt ügyfelének.

Egy *magánnyugdíjpénztárral* kapcsolatos ügyben a kérelmező nem értett egyet a társadalombiztosítási nyugellátásba átlépésekor készített pénztári elszámolással, vitatta a reálhozam összegét. A PBT előtti

meghallgatáson a kérelmező úgy nyilatkozott, hogy a pénzügyi szolgáltató magyarázatát megértette és elfogadja. Sajnálja viszont, hogy e tájékoztatás korábban nem történt meg.

Az *egészségpénztárakkal* kapcsolatos jogviták nagy részében a kérelmezők azt sérelmezik, hogy a pénztár egyoldalúan, előzetes hozzájárulásuk nélkül döntött egy új alap bevezetéséről, a díjat pedig a közösségi szolgáltatásokhoz történő hozzájárulási díjként a pénztártagok egyéni számlájának megterhelésével és az alapba történő átcsoportosítással biztosította.

A panaszosok sok esetben a pénztári szolgáltatás megszüntetését, a megtörtént számlázásról feloldását vagy éppen bizonyos terhelések visszaírását kérik. Előfordult olyan eset is, amelyben a fogyasztó azt panaszolta, hogy egy általa benyújtott számlát egészségpénztára azért utasította el, mert a számlán szereplő vevő és az orvosi javaslaton szereplő személy különböző volt. Az egészségpénztár az ügyfél számára év végén megküldött adóigazoláson ezt jogosulatlan egyéb jövedelemként tüntette fel.

A pénztár ebben az eljárásban elismerte: előzetesen nem tájékoztatta ügyfelét arról, hogy a számlából is ki kell derülnie annak, ha nem ő, hanem a kedvezményezett veszi igénybe az adott egészségügyi szolgáltatást. A pénztár itt azt sem vette figyelembe, hogy a beküldött számlán – igaz, csak vevőszámként –, de fel volt tüntetve az ügyfél szolgáltatási kedvezményezettjének TAJ száma. A feleknek végül sikerült egyezsége jutniuk e jogvitában: az egészségpénztár vállalta, hogy kártérítésként megfizeti a pénztártagnak a téves minősítésből eredő – a kérelmező által igazoltan megfizetett – közterhek összegét.

keretes:

Mi az a tartós befektetési számla?

Számla, de mégis befektetés. Olyan számla, amelyen értékpapírok vagy egyéb megtakarítás elhelyezése lehetséges. Tartós, ugyanis 5 évig nem nyúlhatunk hozzá, ellenkező esetben nem élvezhetjük a számla hozamából származó teljes adómentességet. Ilyen megtakarításunk nem csak forintban, hanem devizában is lehet. Ha a devizában meghatározott értékpapírhoz valamilyen okból 5 éven belül szeretnénk hozzájutni, a személyi jövedelemadó szabályok alapján akár az árfolyamnyereség miatt is keletkezhet adófizetési kötelezettségünk. A számlát vezető szolgáltatónak ugyanis forintra kell átszámítania a vásárláskori és a kivételkori devizaösszeget, ha a kettő különbözete pozitív, akkor ez az összeg adóköteles lesz.

** A szerző a Pénzügyi Békéltető Testület elnöke*