

Dr. Rózsavölgyi Orsolya*: Pénzügyi bakancslista bosszúságok ellen

Listát írunk, ha bevásárolni megyünk, nyaralásra indulunk vagy éppen partit szervezünk Az MNB-ben működő Pénzügyi Békéltető Testület előtti ügyek azt mutatják: szükségünk volna egy pénzügyi „bakancslistára” is. Például arról is, hogy ne felejtsük el bankunknak jelezni lakcímváltozásunkat, szüntessük meg a már nem használt bankszámlát vagy éppen figyeljünk oda lakástakarék-megtakarítás időbeni befizetésére az állami támogatás miatt. Sokszor a feledékenységünk-ből erednek a jogviták pénzügyi szolgáltatókkal, amiket kis odafigyeléssel elkerülhetnénk.

Számos jogvita származik a lakcím- vagy levelezési címváltozás bejelentésének elmulasztásából. A pénzügyi tárgyú szerződések, legyen szó kölcsönszerződésről, bankszámla-szerződésről, vagy például lakás-előtakarékossági szerződésről, az ügyfél kötelezettségeként írják elő a lakcímváltozás bejelentését. Az új lakcímkártya birtokában tehát a fogyasztó első útjainak egyike a pénzügyi szolgáltatójához (bank, egészségpénztár, nyugdíjpénztár stb.) kell, hogy vezessen és be kell jelenteni az új lakcímet, méghozzá minden egyes szolgáltatónak külön-külön.

Tegyük fel, hogy az ügyfél ugyanabban a bankfiókban tudja elintézni nemcsak a kölcsönszerződéssel, és a bankszámlájával kapcsolatos ügyét, hanem lehetősége van például a lakás-előtakarékossági szerződésével, vagy az egészségpénztári tagságával kapcsolatos ügyei intézésére is. A Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) előtti eljárásokban gyakran hangzik el a kérelmezők részéről, hogy „*de hát én a banknak bejelentettem a lakcímváltozást, miért nem jelezték ezt az összes szerződésemnél.*”

Hiába jelenti be a fogyasztó a banknak a címváltozást, arról az egészség- vagy nyugdíjpénztár nem fog értesülni ilyenkor akár egyszerre 2-3 bejelentő nyomtatvány kitöltése is szükséges lehet, attól függően, hogy hány pénzügyi szolgáltatóval áll az ügyfél szerződéses kapcsolatban. A bejelentést az ügyfélnek kell megtenni, így amennyiben több szerződéssel rendelkezik, akkor arra neki kell külön felhívnia az adott banki ügyintéző figyelmét. A bejelentési nyomtatványok érkeztetett példányát mindig kérjük el és őrizzük meg! Ezzel tudjuk ugyanis a későbbiekben jogvita esetén bizonyítani, hogy a lakcímváltozást bejelentettük.

Szintén fontos rendszeresen áttekinteni a bankszámlánkról készült kivonatokat, s átgondolni, hogy valóban szükségünk van-e a számlára. Sok ügyfél bankszámlatartozása kapcsán úgy érvel a PBT előtt, hogy „nem is használtam a számlát, miért számoltak fel számlavezetési díjat”.

A számlavezetési díjat azonban a bankok alapvetően nem az alapján számítják fel, hogy van-e azon forgalom. Többször fordultak a pénzügyi békéltetőkhöz olyanok, akik nem használták bankszámlájukat, de elmulasztották megszüntetni, s így az évek során tetemes számlavezetési díjtartozást halmoztak fel.

Akadnak, akik emellett felejtik el bejelenteni címváltozásukat, így őket még bankjuk sem éri el. Ilyenkor – mivel a számlakivonatokat a régi címre érkeztek – akár évek is eltelhetnek, mire az ügyfél tudomást szerez elfelejtett bankszámlatartozásáról.

Ha pedig a bankszámla megszüntetése mellett döntünk, fontos az ezzel kapcsolatos iratok megőrzése, hogy a későbbiekben bizonyítani tudjuk azt. Előfordultak ugyanis olyan ügyek a PBT előtt, ahol a kérelmezők, bár állításuk szerint megszüntették a számlát, ezt nem tudták igazolni.

Ilyen viták esetén az ügyfélnek kell bizonyítania a számla megszüntetését (a felmondás benyújtását), amennyiben ezt nem tudták megtenni, akkor nem lehet a javukra ítélni. Nagyon fontos tehát, hogy rendszeresen nyomon kövessük számlánk, számláink alakulását, és megtegyük a szükséges intézkedéseket. Azon egyéb banki számlák helyzetének rendezése is fontos, amelyeket kölcsön-szerződéshez (pl. jelzálogkölcsönhöz) nyitottak. A kölcsön-szerződés megszűnésével ezek nem „járnak le”, így megszüntetésükről külön intézkedni kell.

A lakás-előtakarékossági szerződéseknél az állami támogatással növelt megtakarítás lakáscélú felhasználásának határidőben történő igazolására kell nagyon figyelni. A jogszabály konkrét határidőket állapít meg attól függően, hogy lakásvásárlás, építés, felújítás, vagy lakáscélú kölcsön előtörlesztése a felhasználás tárgya. Nem elegendő tehát, ha az ügyfél határidőben felhasználja az állami támogatással növelt megtakarítását

Ha az igazolás elmarad, a lakás-takarékpénztár felszólító levelet küld a fogyasztónak, majd ennek eredménytelensége esetén, polgári peres vagy nemperes eljárást (fizetési meghagyásos eljárást) kezdeményez az állami támogatás és kamatai iránt. Több ilyen, a PBT előtti ügyben az igazolás elmulasztása mellett növelte a problémát, hogy ezen ügyfelek sem jelentették be az időközben megváltozott lakcímet a lakástakarék-nak. Utóbbi így az ügyfél régi címére küldte felszólító leveleit, amiket a fogyasztó nem kapott meg.

Ezen ügyekben jellemzően már akkor fordultak a fogyasztók a békéltetőkhöz, amikor a lakástakarék-pénztár már átadta az ügyet a NAV-nak, az állami támogatás adók módjára történő behajtására. Az ezt megelőző jogerős fizetési meghagyások miatt a PBT az érintett ügyfelek beadványait csak méltányossági kérelemként tudta kezelni és egyezség hiányában megszüntette az eljárásokat.

Szintén fontos a lakás-előtakarékossági befizetések megfelelő teljesítése. Amennyiben ez csoportos beszedéssel történik, célszerű leellenőrizni, hogy az ténylegesen megtörtént-e. A PBT eljárásokban az ügyfelek többször sérelmezték, hogy a beszédések elmaradtak, így állami támogatástól estek el. Az eljárás során kiderült, hogy a beszédés elmaradásának az oka, vagy a nem megfelelően kitöltött felhatalmazás, vagy a kérelmező számláján tapasztalható fedezethiány volt.

Ha a fogyasztó azt tapasztalja, hogy elmaradt a beszédés, mielőbb vegye fel a kapcsolatot a lakástakarékkal és számlavezető bankjával a helyzet rendezésére.

Ha eseti utalással történik a megtakarítások elhelyezése, akkor fokozottan kell figyelni az utalás időpontjára is. A maximális állami támogatás elérése érdekében ugyanis nem szabad sem túl korán, sem túl későn elhelyezni a megtakarításokat, és figyelni kell arra is, hogy a megtakarítási év és a naptári év nem feltétlenül esik egybe. Például, ha a megtakarítási év április 1-től a következő év március 31-ig tart, akkor hiába helyezi el az ügyfél április 1-jén, majd ezt követően a következő év március 31-én is a teljes éves megtakarítást, mivel a befizetések ugyanarra a megtakarítási évre esnek, állami támogatás csak egyszer jár.

Az is gyakori probléma, hogy a fogyasztók az elmaradt megtakarításokat a megtakarítási év második felében igyekeznek pótolni. A jogszabály azonban egyértelműen rendelkezik az ilyen esetekre, ugyanis a harmadik és negyedik negyedévben teljesített befizetésekre járó állami támogatás nem

haladhatja meg az éves állami támogatás 25-25%-át. Hiába tehát az extra befizetések, arra több állami támogatás nem járhat.

A bankszámla-szerződések esetében a számlakivonatok, számlatörténetek rendszeres áttekintésével megelőzhető a hosszú időn át ismétlődő gyanús tranzakciók. A számlák figyelése mellett fontos a bankkártya és az ahhoz tartozó PIN kód biztonságos helyen való őrzése is. Ha pedig SMS szolgáltatás is kapcsolódik a számlához, akkor ezekre is megéri figyelmet fordítani.

Előfordult a PBT előtt olyan ügy, amelyben több, mint kilenc hónap telt el az első gyanús tranzakció óta, mire az ügyfél észlelte, hogy a számláján rendszeresen olyan – kis összegű - terhelések történnek, amelyeket nem ő kezdeményezett. A békéltetési eljárás során az ügyfél elismerte, hogy őt is terheli felelősség, hogy ezek a terhelések ilyen hosszú időn keresztül megtörténhettek, hiszen a számlaműveleteket nem ellenőrizte rendszeresen. A fogyasztó azonban mégis sérelmesnek tartotta a kialakult helyzetet. Végül a felek egyezséggel rendezték a jogvitát, s a kérelmező követelése egy részét megtérítette bankja. Bár ez az ügy egyezséggel zárult, az ilyen helyzetek megelőzéséhez nagyon fontos, hogy az ügyfelek körültekintően járjanak el.

A bankkártyák lejáratí idejét is figyelemmel kell kísérni. Kellemetlen helyzetek alakulhatnak ki, ha a pénztárnál derül ki, hogy figyelmetlenségünk miatt lejárt kártyát szeretnénk használni. Ha pedig igényeltük, de a régi pasztik lejáratí ideje előtt nem érkezik meg az új kártya, akkor vegyük fel a kapcsolatot a bankunkkal és érdeklődjünk az új kártyával kapcsolatban.

Érdemes időről időre ellenőrizni a beállított (vásárlási, illetve készpénzfelvételi) kártya limiteket is, különösen, ha külföldi utazást tervezünk. Ez utóbbi esetben arra is gondolni kell, hogy a várható külföldi kártyahasználatot is célszerű bejelenteni a számlavezető banknak, nehogy ennek hiányában a bank a külföldi vásárlásokat gyanús tranzakciókként kezelje és zárolja a kártyát.

** A szerző a Pénzügyi Békéltető Testület tagja*

„Szerkesztett formában megjelent a Világgazdaságban 2022. április 7-én.”