

**Dr. Cserépi Judit\*:**

## **Hogyan tegyünk panaszt külföldön a bankkal szemben?**

***Az elmúlt néhány évben megsaporodtak azok a külföldi társaságok, akik fióktelep nyitása nélkül nyújtanak pénzügyi szolgáltatásokat hazánkban. Ezzel a pénzügyi piacon is nagyobb lett a verseny, ami elvileg a fogyasztónak kedvezőbb, hiszen most már temérdek szolgáltató és termék közül választhat bárki a piacon. E nagy választékban azonban talán még nehezebb megtalálni a legjobb lehetőséget. Már az üzleti kapcsolat felvétele előtt célszerű tájékozódni a külföldi pénzügyi szolgáltatóról, s tisztázni azt is: mit tehetünk, ha vele szemben panaszt tennénk.***

Mindegy, hogy mi a motivációnk, vagy hogy milyen platformon találkoztunk egy külföldi pénzügyi szolgáltatóval, az első és legfontosabb tájékozódni arról, hogy ez a cég valóban létezik-e és rendelkezik-e a megfelelő engedéllyel. A tapasztalatok alapján olyan céggel is összefuthatunk online, amely nem rendelkezik megfelelő engedéllyel arra a tevékenységre, amelyet végez. Ehhez azt is tudni kell, hogy az adott vállalkozás hol rendelkezik székhellyel, telephellyel.

A cég a honlapján köteles tájékoztatnia az érdeklődőt székhelyéről, elérhetőségeiről, illetve a kapcsolatfelvétel módjairól (online, telefonon, postai levél formájában). Ha nem találunk ilyen információt, akkor először érdemes az általános szerződési feltételeket, üzletszabályzatot vagy ehhez hasonló dokumentumot keresni a honlapon. Ezekben található további tájékoztatást az adott pénzügyi szolgáltató pontos nevééről, székhelyéről, illetve arról is, hogy mely ország felügyeletének engedélyével rendelkezik.

Ha biztosra szeretnénk menni, akkor érdemes a megjelölt ország pénzügyi felügyeletének honlapján is tájékozódni arról, hogy a szolgáltató honlapján megjelölt engedély valóban létezik-e, illetve érvényes-e még. A pénzügyi felügyelet általában rendelkezik ilyen nyilvános, mindenki által elérhető online keresővel. A Magyar Nemzeti Bank honlapján is rákereshetünk a határon átnyúló szolgáltatást Magyarországon nyújtó pénzügyi szolgáltatókra a „[Piaci szereplők keresése](#)” menüpontban.

Ha bármilyen oknál fogva (például nincs hozzá megfelelő adat) nem tudunk eddig a pontig eljutni, akkor komolyan meg kell fontolnunk az adott pénzügyi szolgáltatóval való kapcsolatfelvételt. Amennyiben viszont sikeresen ellenőriztük az adott vállalkozás létezését, érdemes tovább olvasni az adott szolgáltató honlapján, vagy szintén általános szerződési feltételekben arról, hogy egy esetleges panasz esetén hová fordulhat a fogyasztó.

Általában itt megtalálható a panasz eljárás menete, illetve a panasz benyújtásának a módja, továbbá ideális esetben arról is tájékoztatják a fogyasztót, hogy ha nem elégedett a válasszal, akkor mely helyi alternatív vitarendezési testülethez fordulhat panaszával. Előzetesen is tesztelhetjük, hogy hogyan működik a kapcsolattartás a szolgáltatóval például a honlapján esetlegesen felajánlott chatbot segítségével, illetve e-mailt írhatunk vagy felhívhatjuk az ügyfélszolgálatukat telefonon kérdéseinkkel. Ha senkit nem tudunk elérni, akkor elgondolkozhatunk azon, hogy egy tényleges panasz esetén később hogyan tudjuk majd érvényesíteni a jogainkat.

Vannak olyan helyzetek is - például az online kötött utasbiztosítások - amikor egy kereskedővel, nem pénzügyi szolgáltatóval kötött szerződés kapcsán nem minden esetben tudja a fogyasztó, hogy mely biztosítóval szerződött valójában. Erre nagyon jó példa, amikor az online vett repülőjegy mellé egy lépésben utasbiztosítást is köthetünk. Ilyenkor a fogyasztó e-mailben kapja meg a szerződési feltételeket és az utasbiztosítási kötvényt is, amelyeket érdemes azonnal ellenőrizni.

Nagyon fontos tudni, hogy mely biztosítóval szerződünk és annak székhelye melyik európai országban található. Érdemes már ilyenkor átböngészni a szerződéses feltételeket is, hogy tényleg mindent fedez-e a biztosítás, amire gondoltunk, illetve annak kapcsán is, hogy panasz esetén hová fordulhatunk.

Kulcsfontosságú még a nyelv kérdése. Ha úgy tapasztaljuk, hogy minden tartalom csak idegen nyelven érhető el az adott szolgáltató honlapján, akkor csak megfelelő nyelvtudás esetén érdemes vele szerződést kötni. Kockázatos lehet olyan nyelven pénzügyi felelősséget vállalni, amin nem tudjuk megérteni, hogy mit vállalnak pontosan a felek a szerződésben, illetve később gond esetén hogyan érvényesíthetik követeléseiket.

Magyar nyelvű honlap esetén is érdemes alaposan végigolvasni a szerződési feltételeket, tájékoztatókat. Ha a szerződéskötést követően a szerződési feltételek és a levelezés is magyar nyelvű volt a felek között, feltehetően a külföldi pénzügyi szolgáltató a belső panaszeljárását is magyar nyelven fogja végezni.

Ha a panaszeljárás során a szolgáltató elutasítja a panaszunkat, akkor elsődlegesen a Pénzügyi Békéltető Testülethez (Testület) fordulhatunk kérelmünkkel. Ez a bíróságon kívüli, alternatív vitarendezési fórum azon külföldi pénzügyi szolgáltatóval szemben járhat el, amely az Európai Gazdasági Térség (EGT) egyik tagállamában rendelkezik székhellyel, illetve a Testület felhívására úgy nyilatkozik, hogy aláveti magát eljárásának és kötelezést tartalmazó határozatának. Amennyiben az adott pénzügyi szolgáltató erről a felhívás ellenére nem nyilatkozik, vagy nem veti alá magát az eljárásnak, akkor a Testület nem folytathatja le az eljárást, és a kérelmet el kell utasítania. Ilyenkor arról tájékoztatja a kérelmezőt, hogy az EGT-n belül a megfelelő [FIN NET](#) tag testülethez fordulhat kérelmével, vagy kérheti, hogy a Testület tegye át a kérelmét a megfelelő FIN NET taghoz.

A FIN NET olyan, az EGT-n belüli alternatív vitarendezési fórumokat összefogó hálózat, amelynek a Testület is tagja és amelyek egymással együttműködve kezelik a határon átnyúló vitákat. Abban az esetben, ha a bepanaszolt pénzügyi szolgáltató nem rendelkezik az EGT-n belül székhellyel, telephellyel, akkor sajnos a Testület nem rendelkezik hatáskörrel az eljárásra és valószínűleg a FIN NET tagjai sem.

A FIN NET tagok eljárási szabályai nagyon különbözőek. Amennyiben magyar nyelvű a szerződéses dokumentáció és levelezés a pénzügyi szolgáltató és a fogyasztó között, akkor elutasíthatják a fogyasztó kérelmét, mert nem tudják megérteni az eljárás során a magyar nyelvet, mert az nem munkanyelvük. Egyes esetekben a feleknek kell viselniük az esetleges fordítás költségét. Sajnos előfordulhat olyan helyzet, hogy a fogyasztó problémájával „két szék közé esik”, mert a Testület nem járhat el a külföldi pénzügyi szolgáltató alávetésének hiánya miatt, a hatáskörrel rendelkező másik

FIN NET tag pedig eljárhatna ugyan, de mégsem fog, mert nem érti a nyelvet vagy a jogvitát a magyar jogszabályok alapján kellene elbírálnia, amelyhez nem rendelkezik szakértelemmel.

Már a szerződéskötést megelőzően mérlegelni kell a fenti lehetséges bonyodalmakat. Továbbá azt is, hogy a fogyasztó - a nyelvi nehézségekkel nem is számolva - tudná-e saját magát képviselni egy külföldön lezajló eljárásban, illetve megéri-e a gondot, költségeket, több időráfordítást egy esetleges határon átnyúló jogvita. A másik ország alternatív vitarendezési fórumánál ráadásul esetlegesen további nehézségek merülhetnek fel az eljárás megindítása kapcsán, ami lehetetlenné teheti vagy hátráltathatja a jogérvényesítést.

Érdemes előre tájékozódni, hogy van-e az adott külföldi vitarendezési fórumnak eljárási díja, az mekkora összegű, van-e egy minimum összeg, ami alatt nem lehet hozzájuk fordulni, illetve van-e olyan határidő megszabva, ami után már nem érvényesíthető a panaszunk (például a panaszeljárást követő vagy a jogvita tárgyát képező történést követően van-e időbeli korlátozás, határidő megállapítva a jogérvényesítéshez).

Össességében elmondható, hogy itt is, mint az élet minden területén megéri előre tájékozódni, előzetes kutatómunkát folytatni a jövőbeli pénzügyi szolgáltatóinkról és mérlegelni az esetleges veszélyeket vagy kockázatokat. Ezáltal kevesebb meglepetés érhet minket, illetve magabiztosabban érvényesíthetjük jogainkat a hazai vagy külföldi alternatív vitarendezési fórumok előtt.

*\* A szerző a Magyar Nemzeti Bank mellett működő Pénzügyi Békéltető Testület tagja*

*„Szerkesztett formában megjelent 2023. április 13-án az Origo.hu oldalon.”*