

Liptai Zoltán*:

Innen szép nyerni, avagy a békéltetés méltányossági ügyekben

Sok ügyfél úgy véli: ha a bankkal, biztosítóval folytatott vitában elfogynak a szakmai érvei, ha nem talál kapaszkodót a pénzügyi jogszabályokban - s netán már túl is van egy két elutasított panaszügyön, akkor csak halvány a remény bármilyen pozitív eredményre. A jegybankon belül működő Pénzügyi Békéltető Testület statisztikái, személyes tapasztalatai szerint azonban számos esetben a méltányossági kérelem segíthet.

A pénzügyi fogyasztói jogviták kezelésével foglalkozó, s az MNB törvényben meghatározott módon és kereteken belül dolgozó Pénzügyi Békéltető Testület számára speciális területnek számít a méltányossági ügyek kezelése.

Egy, az ügyfél és a pénzügyi intézmény közti jogvita ugyanis eljuthat egy olyan pontra, ahol előbbi már nem kérdőjelezheti meg vagy legalábbis nem vitathatja a vele kötött szerződés jogszerűségét. Ilyen eset pl, ha az ügyben korábban már bírósági döntés született, vagy folyamatban van egy végrehajtási eljárás. Az is előfordulhat, hogy adott szerződés kapcsán a Testület előtt a fogyasztónak volt már korábban érdemi elutasító határozattal lezárt ügye.

Az ügyfélnek ilyenkor még mindig van lehetősége méltányossági kérelem beadására. Ez tehát egyfajta „varázsige”, amely helyes alkalmazásával kitarulnak az egyébként már bezárt ajtók.

Méltányosságinak tekinthetünk tehát minden olyan, jellemzően bankok, követeléskezelők felé benyújtott és elutasított kérelmet, amelyben az adós nem vitatja/vitathatja a követelés jogszerűségét. Ezzel szemben életkörülményeire, nehéz anyagi helyzetére hivatkozva szeretné – egyedi kedvezmények jóváhagyása mellett – rendezni a tartozását, és belátható időn belül, számára is beváltható feltételekkel lezárni a szerződést. A bank, követeléskezelő képviselője a békéltetési meghallgatásokon felhatalmazása alapján jellemzően kisebb-nagyobb engedményeket megtehet, viszont ezekre nincs jogszabályi kötelezettsége.

Első ránézésre lehetetlen küldetésnek tűnhet, hiszen miért adna engedményt egy pénzügyi intézmény az őt megillető követelésből, ha a teljes összegre is igényt tarthat? A gyakorlatban viszont nagyon meglepő, pozitív fordulatokra vannak példák. Bár több ezer meghallgatás tapasztalatai azt bizonyítják, hogy aki él a Testület előtti méltányossági eljárás lehetőségével - és végig is tudja vinni a folyamatot - az esetek jelentős részében nem marad pozitív eredmény nélkül.

Van egy pár tipikus hozzáállásbeli akadály, amely ügyfélként elveheti tőlünk e kedvet a méltányossági eljárás kezdeményezésére. Az egyik ilyen a „már pedig nekem igazam van” típusú megközelítés, amely legtöbb esetben igen intenzív érzelmi töltettel párosul és így ellehetetlenítheti a zsákutcából való kijutás lehetőségét. Ez akkor is így van, ha történetesen tényleg igazunk van általános erkölcsi stb. értelemben, csak ez az igazsága nem a túloldalon ülő pénzügyi intézménnyel szemben, a szerződésből levezethetően áll fenn. Előfordulhat az is, hogy az ügy már olyan fázisban van (pl. végrehajtás), amikor a múltbeli események vitássá már nem tehetők (legalábbis a Testület előtt, méltányossági ügyben).

A méltányossági ügy már nem a „szakmai érvelés” helye és ideje, és ha még a legfelkészültebb ügyvéddel is érkeznénk a meghallgatásra, a kitartó, időnként „rámenős” érvelés sokszor inkább csak ront a helyzeten.

Mindenekelőtt fontos megérteni és elfogadni a szituációt, amibe adósként - sokszor tudtunk és szándékaink ellenére - kerültünk. Vannak olyan élethelyzetek, amelyben a pénzügyek intézése hosszabb, rövidebb időszakra kényszerből lekerül a prioritási listánk éléről. Például egy egészségügyi kihívás, amikor a család, sokszor erőn felüli áldozatokat vállalva egy szerette életéért küzd. Ide sorolhatóak azok a helyzetek is, amelyeket a keresők munkahelyének elvesztése idéz elő, amikor a havonta érkező csekkekkel való „kártyázás” hatalmas lelki terhet ró a családokra.

Ezeket nevezzük tipikusan méltányolható, és méltányolandó körülményeknek, melyek figyelembevételére a követelés tulajdonosainak nagy része a legtöbb esetben nyitott. Pontosan ennek a nyitottságnak a mértéke és értéke derülhet ki egy személyes meghallgatáson, de csak azok számára, akik meg akarnak és meg is tudnak azon jelenni. .

Előfordult, hogy úgy köszöntek el a felek, hogy végre személyesen találkozhattak a másik fél képviselőjével, elmondhatták a panaszukat, bánatukat, és volt valaki, aki meghallgatta, és akár meg is értette őket. A meghallgatás végére sokszor elengedték dühüket és helyzetüket megértve, elfogadva tértek haza.

Az esetek egy jelentős részében azonban ez a hozzáállás megteremti a nyitottság alapját, egyfajta utat nyit a közös gondolkodás felé. Amikor a felek már a megoldás keresésére tudnak koncentrálni, még a „háborúnak” ugyan nincs vége, de már nyertek egy fontos csatát: a helyes irányba állították a fókuszukat. Ez a legfontosabb, amit sokan épp egy Testület előtt zajló meghallgatáson érnek el!

A következő lépés a feltétel nélküli őszinteség. A követeléskezelőt képbe kell hozni, hogy milyen helyzetben is van a kérelmező. Például lehet, hogy papíron van egy fedezeti ingatlan a birtokában, de olyan helyen, olyan állapotban, ami szinte lehetetlenné tenné annak eladását, vagy az árverezését. Előfordulhat, hogy nincs is semmi vagyona, és olyan alacsony a jövedelme, hogy abból komolyabb megtérülésre a pénzügyeket eleve nem számíthat. Sokat segít az adósok helyzetén, ha a követeléskezelőt (különösen annak képviselőjét) nem ellenségnek tekintik, hanem az annyira áhított segítség lehetőségét látják benne.

Az élni és élni hagyni a felek közös érdeke! Méltányossági ügyekben minden eredménynek ez a záloga. Márpedig a Testület előtt gyakran születnek mindkét fél meglegedésére szolgáló egyezségeket. Ezt igazolják azok a köszönőlevelek, amelyeket a Testület tagjai rendszeresen kapnak, nem beszélve a meghallgatások végén oly sokszor elhangzott meleg szavakról. Egy reménytelennek tűnő ügyből született egyezés megkötése visszaigazolás arra, hogy soha nem szabad feladni, hiszen innen szép csak igazán a győzelem!

** A szerző az MNB-n belül működő Pénzügyi Békéltető Testület tagja*

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