

Liptai Zoltán*:

Remények és esélyek: méltányossági ügyek a pénzügyi békéltetőknél

Méltányossági ügyben akkor fordulhatnak az ügyfelek az MNB-n belül működő Pénzügyi Békéltető Testülethez, ha nincs problémájuk a pénzügyi intézményükkel (pl. bankjukkal), de személyes és anyagi körülményeik miatt mégis kérnek a szerződéses feltételektől eltérő és kedvezőbb elbírárást. A békéltetők által befogadott ügyekben az ügyfelek mintegy fele sikert ér el ilyen kérelmeinél, leginkább akkor, ha személyesen vagy képviselője útján jelen van a békéltetői meghallgatáson. Ehhez az is kell, hogy a „hiszem, ha látom” megközelítés helyett inkább a „ha hiszem, látom” elvet alkalmazzák.

A Pénzügyi Békéltető Testülethez (PBT) beérkezett méltányossági ügyek egynegyedével nem tud érdemben foglalkozni a testület, mivel ezek jórésze tartalmilag hiányos. Leginkább azért, mert a kérelem benyújtása előtt nem adott be panaszt az ügyfél a pénzügyi szolgáltatónál, márpedig ez a békéltetés alapfeltétele.

Jó tudni azt is, hogy a PBT méltányossági ügyekben nem hozhat döntést, ehelyett egy meghallgatáson a felek közötti egyeztetést segíti elő. Sok esetben a felek, vagyis az ügyfél és a pénzügyi intézmény határozott elképzeléssel, időnként irreális vágyakkal érkeznek a meghallgatásra, így nem egyszerű megtalálni a közös nevezőt.

A PBT által befogadott –nem hiányos, teljes körű – méltányossági ügyek egyharmadában egyezség születik, további egyötödében úgynevezett „kvázi egyezség”. Utóbbi azt jelenti, hogy bár formális egyezségkötésre a PBT előtt nem kerül sor, az eljárás a kérelmező számára mégis pozitív, illetve reményteli eredménnyel zárul, legtöbbször eljáráson kívüli megegyezéssel. Összességében a befogadott méltányossági ügyek több, mint fele a kérelmezők számára pozitív eredménnyel zárul. Mindössze két év, 2020 és 2021 volt kivétel, amikor bizonyos időszakokban a Covid miatt meghallgatások megtartására nem volt lehetőség. Ez is azt támasztja alá, hogy méltányossági ügyekben a meghallgatáson való személyes részvétel nagymértékben javítja a pozitív eredmény esélyét.

A befogadott méltányossági ügyek kb. 15%-ában már a meghallgatás előtt sikerül a feleknek egyezséget kötniük. Ha a pénzügyi szolgáltató válasziratában nagyon kedvező egyezségi ajánlatot tesz, a kérelmező azt írásban elfogadja, így a meghallgatásra már nincs is szükség.

A befogadott méltányossági ügyek kb. 80%-a jut el a meghallgatásig. Az elmúlt évek statisztikái alapján a meghallgatások kb. 60-65%-án van jelen a kérelmező személyesen, vagy meghatalmazottja útján képviselteti magát. Ezen ügyek kb. 15%-ában a felek már a meghallgatáson megállapodást kötnek, az írásban folytatott ügyek további 20%-ában egyezség születik. Összességében elmondható, hogy azon ügyekben, ahol a kérelmező képviselte a meghallgatáson megoldott, 35%-ban kerül sor egyezség megkötésére.

Ha a meghallgatáson a kérelmező nem képviselteti magát, akkor az ügyek jellemzően írásban folytatódnak tovább, sajnos sokkal kisebb eredményességgel. Az egyezségkötések aránya ezeknél az utóbbi években 13% körül mozgott.

Jelentősen megnő tehát azon kérelmezők esélye az egyezségkötésre, akik meg tudják oldani személyes jelenlétüket, vagy képviselőtük a meghallgatáson. Ez nem véletlen. Míg más ügyeknél a

tényállás egzakt módon feltárható az írásos dokumentumok alapján, addig a méltányolható körülmények előszóban történő előadása sokkal nagyobb hatással van az eredményességre. A személyes találkozás ugyanis lehetőséget ad a kérelmező sokkal alaposabb megismerésére a szolgáltatója által.

A méltányossági ügyekben a kérelmező személye legalább annyira fontos, mint maga a pénzügyi helyzet ismerete. A meghallgatáson látható a kérelmező metakommunikációja, megjelenése, aki számos eszközzel képes megerősíteni az általa előadottakat. A pénzügyi szolgáltató képviselője számára pl. egyértelmű jelzést jelenthet, hogy a kérelmező megjelenése mennyire áll összhangban az általa előadott életkörülményekkel.

Nagyon fontos tényező a kérelmező viselkedése, beszédstílusa, az ügghöz, a másik félhez való hozzáállása is. Világosan kiderül, hogy mennyire van tudatában saját pénzügyi helyzetének, illetve mennyire ismeri fel az ebben játszott szerepét. Vannak nagyon nehéz és különösen bonyolult élethelyzetek, amelyek feltárása igen sokszor segít a pénzügyi szolgáltató saját álláspontjának a valós helyzethez történő igazításában. Ezek a tényezők mind képesek pozitív irányba billenteni akár egy reménytelennek tűnő ügyet is.

A pénzügyi szolgáltatók igen sokszor tesznek egyezségi ajánlatot, az ajánlatok reális megítélése azonban nem egyszerű feladat egy nehéz pénzügyi helyzetben lévő kérelmező számára. A tapasztalatok azt mutatják, hogy az személyes kommunikáció lehetősége az egyeztetések folyamatában sokat tud segíteni abban, hogy a kérelmező reálisabban lássa a helyzetét és lehetőségeit.

Ráadásul az egyeztetésen jelen van egy harmadik, az ügyben teljes mértékben semleges fél is, a meghallgatást vezető pénzügyi békéltető. Az ő feladata olyan bizalmi légkör kialakítása, amelyben egy közös gondolkodás indulhat el a megoldás érdekében. A pénzügyi, jogi ismereteken, a megoldásra törekvő jószándékon kívül a PBT tagjai rendszeres képzésben is részesülnek, amelyek ilyen, és ehhez hasonló helyzetek megoldásához kulcsot jelentő ismeretekkel, képességekkel vértetik fel őket.

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

„Szerkesztett formában megjelent 2025. november 6-án a Növekedés.hu oldalon.”