

Egyre több a panasz a pénzintézetekre

Tavaly ugrásszerűen nőtt a bankokkal, pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszok száma a fogyasztóvédelmi hatóságoknál. Ám nem csak a reklamációk sokasodnak, bírságból is többet szabtak ki a hivatalok.

Batka Zoltán

Önálló panaszirodát hozott létre a pénzügyi témájú ügyekre a Gazdasági Versenyhivatal (GVH). Az elmúlt években a GVH versenyfelügyeleti munkája során azt tapasztalta, hogy jelentősen megnövekedett a bankokkal és egyéb pénzügyi szolgáltatókkal kapcsolatos ügyek száma, így a hivatal már meglévő fogyasztóvédelmi irodája mellett indokolttá vált egy külön erre szakosodott iroda létrehozása. Tény, hogy suhogott a bírságkasza a pénzintézetek felett az utóbbi években: a 2008-ban indult eljárásokból tíz, míg a 2009-ben indult ügyekben négy esetben született elmarasztaló versenyhivatali döntés. A GVH a szektor szerep lőire 2009-ben összesen 1,99 milliárd forint bírságot szabott ki, igaz, ennek a bírságtömegnek a túlnyomó részét a bankkártyakartell-ügyben a gyakorlatilag szinte az összes hazai nagybankra és kártyatársaságra kirótt büntetés adta. Emellett jelentős összeget tett ki a bankokkal elfogadtatott kötelezettségvállalások, szerződésmódosítások vagy helyreigazító jellegű hirdetések közzétételének költsége. Az eljárások egy-két kivételtől eltekintve minden esetben a pénzintézetek, illetve szolgáltatók megtévesztő reklámjai miatt indultak. Ám a szigorú bírságok ellenére nincs vége a pénzintézetekkel szembeni eljárások sorának: jelenleg is fél tucat folyamatban lévő ilyen ügye van a GVH-nak - mondta lapunknak Mihálovits András szóvivő. Míg a GVH jellemzően akkor lép fel a pénzintézetekkel szemben, ha az esetleges tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat a fogyasztók széles körére terjed ki, így a versenyt is torzítja, addig a fogyasztóvédelmi szereppel felruházott hivatalok közül az egyedi fogyasztóvédelmi esetekben a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (PSZÁF) jár el. (Így odatovábbítják a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságtól beérkező panaszokat is.) A PSZÁF negyedéves panaszkezelési összesítéséből kiderül: az előző év azonos időszakához képest 2009 harmadik negyedévében összességében 70 százalékkal nőtt a beadott lakossági panaszok száma, 1926-ról 3240-re. Ezen belül különösen kiemelkedik a bankokkal és pénzügyi szolgáltatókkal szemben benyújtott panaszok száma. A PSZÁF kommentárja szerint elsősorban a bankok egyoldalú szerződésmódosításai az oka annak, hogy az előző év azonos időszakához képest több mint 250 százalékkal nőtt a bankokkal szemben benyújtott panaszok száma. Az egy évvel korábbi adathoz képest ennél is nagyobb mértékben, 400 százalékkal nőtt a pénzügyi vállalkozásokkal szembeni kifogások száma, melyeket jórészt a gépjármű- és az ingatlanfinanszírozással kapcsolatban nyújtottak be az ügyfelek. A legtöbb panaszt a piacvezető OTP kapta (400 beadvány), melyet a Raiffeisen (244) és az Erste (183) követ - a bankok részesedése a kifogásokból nagyjából megfelel piaci részesedésüknek vagy elmarad attól. Méretéhez képest a legtöbb panaszt 2009 első három negyedévében az AXA Bank kapta. Ha kisebb mértékben is, de a többi ágazatnál, így a biztosításoknál (főleg a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítások kapcsán), illetve a pénztári szektorban is nőtt valamelyest az ügyfélpanaszok száma. A PSZÁF 2009 első félévi összesítése

szerint a bankokat és a pénzügyi vállalkozásokat tömörítő pénz- és tőkepiaci szektor szereplőivel szemben összesen 664 határozatot hozott a PSZÁF, melynek túlnyomó többsége piacfelügyeleti határozat volt. Ezek keretében 97,5 millió forint bírságot vetett ki a hatóság.

(Népszabadság, 2010. február 4., csütörtök, 17. oldal)