

Állásfoglalás a pénzügyi szervezetek fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartóra vonatkozó bejelentési kötelezettségéről

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény 2011. január 1-i hatállyal a következő bekezdéssel egészíti ki a Hpt. 215/B. §-t, a Bit. 167/B. §-t, a Bszt. 121. §-t, az Öpt. 29/A. §-t, az Mpt. 77/C. §-t, valamint az Fnyt. 28/A. §-t:

(15) A pénzügyi intézmény és pénzforgalmi intézmény/szolgáltató/pénztár/nyugdíjsszolgáltató köteles fogyasztóvédelmi ügyekben fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót kijelölni, és a Felügyeletnek 15 napon belül a felelős személyét, illetve annak változását írásban bejelenteni.

Arra vonatkozólag, hogy a fogyasztóvédelmi kapcsolattartó kijelölésének és bejelentésének kötelezettsége a fenti jogszabályok hatálya alá tartozó pénzügyi szervezetek mely körére terjed ki, illetve hogy milyen esetekben elegendő nemleges adatszolgáltatás, a Felügyelet az alábbi tájékoztatást adja:

1. Olyan pénzügyi szervezet esetén, amely nem nyújt szolgáltatást fogyasztók részére

- 1.1. A Felügyelet álláspontja alapján a Hpt. 215/B. § (15) bekezdésben hivatkozott „fogyasztóvédelmi ügyek” meghatározás a Hpt. szerinti „fogyasztó” fogalom által definiált ügyfelekkel kapcsolatos ügymenetre vonatkozik. A Hpt. 2. számú mellékletének (Értelmező rendelkezések) III. fejezetének (Egyéb meghatározások) 4. pontja alapján „fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.”
Következésképpen a Hpt. 215/B. § (15) bekezdésében foglalt kötelezettség nem terjed ki azokra a pénzügyi szervezetekre, amelyek egyáltalán nem nyújtanak a Hpt. szerinti „fogyasztó” fogalom meghatározás alá eső ügyfél részére szolgáltatást.
- 1.2. A Bszt. 4. § (2) 66. pontja alapján ügyfél az, aki a törvény hatálya alá tartozó szolgáltatást vesz igénybe, e fogalmon belül a 41. pont alapján *lakossági ügyfél*: a szakmai ügyfélnek nem minősülő ügyfél. (A Bszt. 4. § (2) 60. pontja alapján szakmai ügyfél: az az ügyfél, aki megfelel a Bszt. 49. §-ban foglalt feltételeknek, illetve a 48. § szerint ilyennek minősül.)
Amennyiben tehát a befektetési szolgáltató egyáltalán nem nyújt szolgáltatást lakossági ügyfél fogalomkörbe tartozó ügyfelek részére, úgy a Bszt. 121. § (15) bekezdésében meghatározott kötelezettség nem terheli.
- 1.3. A Bit. 167/B. § 2011. 01. 01. napjától kiegészült továbbá a következő bekezdéssel:
„(16) Viszontbiztosítás megkötése és nagykockázatra létrejövő biztosítási szerződés esetén a szolgáltatót az e §-ban meghatározott kötelezettség nem terheli.”
Amennyiben a Bit. hatálya alá tartozó szolgáltató tevékenységi köre kizárólag a fenti szolgáltatások nyújtására korlátozódik, értelemszerűen arra az intézményre nem terjed ki a kötelezettség.
- 1.4. A Bit. hatálya alá tartozó pénzügyi szervezetek esetében a fentieken túl a bejelentésre kötelezettek köre tovább szűkül a Hpt. és a Bszt. esetében kifejtett analógia mentén. Ugyan a Bit. 3. § 61. pontja egy általános ügyfél fogalmat definiál – amely alapján ügyfélnek minősül a szerződő, a biztosított, a kedvezményezett, a károsult, a biztosító szolgáltatására jogosult más személy (...) – de a Bit. 167/B. § (15) bekezdésben

rögzített „fogyasztóvédelmi ügyek” a fogyasztói fogalom által leszűkített magánszemélyekkel kapcsolatos ügymenet esetében értelmezhetőek. A fogyasztó fogalmát a Psztv. 64. § (2) bekezdése - az Fgytv. 2. § a) pontjával összhangban - definiálja oly módon, hogy az az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

Amennyiben tehát a szolgáltató a fogyasztónak minősülő, önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy fogalomkörbe tartozó ügyfelek részére egyáltalán nem nyújt szolgáltatást, a Bit. 167/B. § (15) bekezdésében meghatározott kötelezettség nem terheli.

A Felügyelet a fenti körbe tartozó pénzügyi szervezetek esetében csupán annak bejelentését kéri a fogyvedig@pszaf.hu e-mail címre küldött elektronikus levélben, hogy az intézmény nem nyújt szolgáltatást fogyasztók részére.

2. Pénzügyi konglomerátum esetén

A Felügyelet álláspontja alapján a Hpt. 96/D. § (1) bekezdés alapján pénzügyi konglomerátumnak minősülő, csoport szinten működő pénzügyi szervezetek - figyelembe véve az intézmények sajátosságait - *kijelölhetnek egyazon személyt is* fogyasztóvédelmi kapcsolattartóként, azonban tekintettel arra, hogy kijelölési és bejelentési kötelezettségük a vonatkozó jogszabály alapján az egyes intézményekre önállóan vonatkozik, e kötelezettségüknek *önálló nyilatkozatok formájában* kell eleget tenniük. A Felügyelet követendő gyakorlatnak tartja, hogy a pénzügyi konglomerátum élén álló pénzügyi szervezet által kijelölt kapcsolattartó személy fogyasztóvédelmi kérdésekben irányítási jogosultsággal rendelkezzen a csoporthoz tartozó intézmények felett.

3. Kis létszámú apparátussal működő intézmények (jellemzően takarékszövetkezetek) esetén

A fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó feladatairól szóló 2/2011. számú Vezetői körlevél a fogyasztóvédelmi kapcsolattartó *intézményen belüli tevékenységét hangsúlyozza, továbbá* kiemelt jelentőséget tulajdonít annak, hogy a fogyasztóvédelmi kapcsolattartó feladatai ellátásához a *szervezeten belül kellő* felhatalmazással, és támogatással rendelkezzen. Az előbbiekre való tekintettel a Felügyelet az intézményektől a fogyasztóvédelmi kapcsolattartói feladatot a – compliance officer mintájára – a pénzügyi szervezet *integrált részeként*, egy azzal munkaviszonyban álló személy által javasolja megvalósítani.

A Felügyelet természetesen figyelembe veszi a kis létszámú apparátussal működő intézmények sajátosságait is, így azok esetében megvalósíthatónak látja, hogy a pénzügyi szervezet által kijelölt fogyasztóvédelmi kapcsolattartó munkáját egy olyan megbízási jogviszonyon alapuló szakértői stáb segítse, amelyet külső közreműködő partnerként az operatív jellegű ügymenetük ellátásához egyébként is igénybe vesznek.

A Felügyelet tehát ez esetben azt a megoldást támogatja, amelyben a kis létszámú apparátussal működő intézmények *önálló nyilatkozatok formájában jelentik be az általuk megnevezett kapcsolattartó, azonban nincs akadálya annak, hogy e személy munkáját egy külső közreműködő segítse.*

4. A Bit. hatálya alá tartozó független biztosításközvetítők (alkuszok és többes ügynökök) esetén

A Bit. 167/B. § a következőképpen fogalmaz:

(1) „A biztosító és a *független biztosításközvetítő* (e § alkalmazásában a továbbiakban együtt: *szolgáltató*) ... „

(15) „A *szolgáltató köteles* fogyasztóvédelmi ügyekben fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót kijelölni, és a Felügyeletnek 15 napon belül a felelős személyét, illetve annak változását írásban bejelenteni.”

A fentiekből következően megállapítható, hogy a Bit. 167/B. § egyértelmű iránymutatást tartalmaz arra vonatkozóan, hogy a *független biztosításközvetítőkre (alkusok és többes ügynökök) kiterjed a jogszabályi kötelezettség*. A Bit. hatálya alá tartozó egyéb közvetítők esetében értelemszerűen nem áll fenn a fenti kötelezettség.

5. A Hpt. hatálya alá tartozó független hitelközvetítők esetén

A Hpt. 215/B. § (2) pénzügyi és a pénzforgalmi intézmények körére vonatkozóan rögzít előírásokat, és – a Bit.-ben megfogalmazottaktól eltérően – nem tartalmaz a közvetítőkre kiterjesztő értelmezést, így a *független hitelközvetítőkre nem terjed ki a törvényi kötelezettség*.

A jelen állásfoglalásban hivatkozott jogszabályok jegyzéke:

1996. évi CXII. törvény	a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról (Hpt.)
2003. évi LX. törvény	a biztosítókról és biztosítási tevékenységről (Bit.)
2007. évi CXXXVIII. törvény	a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól (Bszt.)
1993. évi XCVI. törvény	az Önkéntes Kölcsönös Biztosító Pénztárakról (Öpt.)
1997. évi LXXXII. törvény	a magánnyugdíjról és a magánnyugdíjpénztárakról (Mpt.)
2007. évi CXVII. törvény	a foglalkoztatói nyugdíjról és intézményeiről (Fnyt.)
2010. évi CLVIII. törvény	a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről (Pszt.)
1997. évi CLV. törvény	a fogyasztóvédelemről (Fgytv.)