

Állásfoglalás a követelésvásárlást követően tett panaszok kezelésével összefüggésben

A kérelmező (**Pénzügyi vállalkozás**) állásfoglalás iránti kérelemmel (**Beadvány**) fordult a Magyar Nemzeti Bankhoz (**MNB**) a panaszkezelésre vonatkozó jogszabályi rendelkezések követeléskezelési tevékenység során történő alkalmazásával kapcsolatban.

I. TÉNYÁLLÁS

A Pénzügyi vállalkozás követeléskezelési tevékenysége során a pénzügyi szolgáltatási szerződésből, illetve közüzemi szerződésből eredő, jogos vagy jogosnak vélt – engedményezett – pénzkövetelések peren kívüli és peres eljárások útján történő behajtását végzi.

A Pénzügyi vállalkozás biztosítja, hogy az ügyfél a Pénzügyi vállalkozás magatartására, tevékenységére vagy mulasztására, illetve a követelés jogalapjára és összepszerűségére vonatkozó panaszát szóban vagy írásban a vonatkozó jogszabályi rendelkezésekben előírt módokon közölhesse. A Pénzügyi vállalkozás a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az ügyfélnek, és a panasz elutasítása esetén tájékoztatja az általa igénybe vehető további jogorvoslati lehetőségekről, így arról, hogy amennyiben a Pénzügyi vállalkozás döntésével nem ért egyet, panaszával az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához, az illetékes járási hivatalhoz, illetve békéltető testülethez, az érintett szolgáltató felügyeleti szervéhez és bírósághoz fordulhat.

A Beadvány a panaszkezelés tekintetében az alábbi jogértelmezési kérdéseket vetette fel.

II. A JOGKÉRDÉSEK

- 1.) Úgy kell-e értelmezni a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (**Hpt.**) 288. § (1) bekezdésében szereplő rendelkezést, hogy a Pénzügyi vállalkozásnak, mint engedményesnek kizárólag azt kell biztosítania, hogy az ügyfél az engedményes magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát közölhesse, és így az ügyfél által az engedményes részére előterjesztett, de az engedményező pénzügyi intézmény magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszt kivizsgálnia nem kell?
- 2.) Az engedményes részére előterjesztett, de a nem pénzügyi intézmény engedményező magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszt vizsgálnia kell-e az engedményesnek, és amennyiben igen, úgy azt a Hpt., a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények, az utalványkibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet (**435/2016. Korm. rendelet**) és a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló 28/2014. (VII. 23.) MNB rendelet (**28/2014. MNB rendelet**) vagy pedig a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (**Fgy. tv.**) panaszkezelésre irányadó rendelkezéseinek betartása mellett kell kivizsgálnia és érdemben megválaszolni?
- 3.) Amennyiben az engedményesnek az ügyfél által az engedményes részére előterjesztett, de a nem pénzügyi intézmény engedményező – amely az Fgy. tv. hatálya alá tartozó vállalkozás – magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszt ki kell vizsgálnia, úgy a panasz elutasítása esetén a jogorvoslati tájékoztatásnak ki kell-e terjednie arra, hogy a fogyasztó panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti, és ha igen, a hatóságnak van-e hatásköre a Pénzügyi vállalkozással szemben fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatására?
- 4.) Ha az ügyfél a követelés jogalapját és összepszerűségét vitatja, és a Pénzügyi vállalkozás az ügyféllel fennálló elszámolási jogvitát a kifogás érdemi elbírálásával elhárítani nem tudja, úgy a jogorvoslati tájékoztatásnak – a követelés alapjául szolgáló jogviszonytól függően – a 435/2016. Korm. rendelet 2. § (7) bekezdésében és a 28/2014. MNB rendelet 4. §-ában vagy az Fgy. tv. 17/A-B. §-ában foglaltakat

kell-e tartalmaznia, továbbá a Pénzügyi vállalkozással szemben fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatására kizárólag az MNB vagy a jogviszony jellegétől függően a fogyasztóvédelmi hatóság is jogosult?

III. A PÉNZÜGYI VÁLLALKOZÁS JOGI ÁLLÁSPONTJA

- 1) A Pénzügyi vállalkozás álláspontja szerint az ügyfél által az engedményes részére előterjesztett, de az engedményező pénzügyi intézmény magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszt nem kell kivizsgálnia, figyelemmel egyrészt a Hpt. 288. § (1) bekezdésére, másrészt a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:193. §-ára. Utóbbi jogszabályhely alapján a szerződésből eredő követelés engedményezése nem jelenti a teljes szerződéses pozíció átruházását, mert az engedményezés tárgya nem maga a jogokat és kötelezettségeket is tartalmazó jogviszony, hanem az abból eredő, az engedményezéssel átruházott követelés.

A Beadvány továbbá rögzíti, hogy az engedményezéssel az engedményes kizárólag az engedményezőnek a kötelezettel szemben fennálló szerződéses jogviszonyból eredő követelését szerzi meg, a szerződéses jogviszonyban egyéb tekintetben jogutódlás nem következik be.

A Pénzügyi vállalkozás álláspontja értelmében a pénzügyi szolgáltatást nyújtó intézmény minden esetben a saját tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogás vonatkozásában köteles alkalmazni a panaszkezeléssel kapcsolatos előírásokat, vagyis amennyiben egy pénzügyi vállalkozás hitelezési tevékenységet nem folytathat, úgy esetében a hitelezési tevékenység során keletkezett panaszügyekre vonatkozó kérdés nem értelmezhető és nem is fogadhat el ezzel kapcsolatos panaszt.

Amennyiben egy adott ügyfél adott ügylet kapcsán kizárólag az eredeti, hitelintézeti szakaszhoz köthető panasszal jelentkezik a Pénzügyi vállalkozásnál, tekintettel arra, hogy az nem a Pénzügyi vállalkozás tevékenységét érintő, ahhoz kapcsolódó panasz, az ügyfélnek az engedményezőhöz kell fordulnia panaszával, amelyről a Pénzügyi vállalkozásnak tájékoztatnia kell az ügyfelet.

- 2) A Pénzügyi vállalkozás a Hpt. 7. § (1) bekezdése szerinti pénzügyi vállalkozás, amely a Hpt. tárgyi hatálya alá tartozó pénzügyi szolgáltatási tevékenységet végez, így panaszkezelésére a Hpt. 288. §-a és a 435/2016. Korm. rendelet rendelkezései irányadóak. Tekintettel arra, hogy az Fgy. tv. hatálya nem terjed ki a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró MNB által felügyelt tevékenységet folytató szervezeteknek, személyeknek az MNB által felügyelt tevékenységére, így az abban meghatározott panaszkezelési jogszabályi rendelkezéseket a Pénzügyi vállalkozásnak nem kell alkalmaznia.
- 3) A harmadik jogkérdés vonatkozásában a Pénzügyi vállalkozás álláspontja szerint az Fgy. tv. alapján hatóságként eljáró szerv fogyasztóvédelmi eljárást a Pénzügyi vállalkozással, mint pénzügyi intézménnyel szemben nem folytathat le.
- 4) A negyedik jogkérdés vonatkozásában a Pénzügyi vállalkozás álláspontja az, hogy a pénzügyi szolgáltatást nyújtó minden esetben a saját tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogás vonatkozásában köteles alkalmazni a panaszkezeléssel kapcsolatos előírásokat, vagyis amennyiben egy pénzügyi vállalkozás hitelezési tevékenységet nem folytathat, úgy esetében a hitelezési tevékenység során keletkezett panaszügyekre vonatkozó kérdés nem értelmezhető és nem is fogadhat el ezzel kapcsolatos panaszt. Amennyiben egy adott ügyfél adott ügylet kapcsán kizárólag az eredeti, hitelintézeti szakaszhoz köthető panasszal jelentkezik a Pénzügyi vállalkozásnál, úgy az nem a Pénzügyi vállalkozás tevékenységét érintő panasz, azaz az ügyfél a pénzügyi intézmény engedményezőhöz fordulhat. Erről a Pénzügyi vállalkozásnak kell tájékoztatnia az ügyfelet.

A Hpt. követelésvásárlási tevékenységre vonatkozó definíciója nem tesz különbséget a megvásárolni kívánt követelések kapcsán abban a tekintetben, hogy

- a) pénzügyi szolgáltatással kapcsolatos jogviszony-e az eredeti forrása az érintett követeléseknek vagy sem,
- b) a követelések élőknek vagy lejártak minősülnek.

A Beadvány szerint tekintettel a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (**MNB tv.**) és a Hpt. vonatkozó jogszabályi rendelkezéseire és arra, hogy a követelésvásárlási tevékenység tárgya pénzügyi és nem pénzügyi szolgáltatásból eredő, illetve lejárt és nem lejárt követelés is egyaránt lehet, illetve figyelemmel arra, hogy a követelésvásárlási tevékenység nyilvánvaló célja a követelésérvényesítés, a Pénzügyi vállalkozás megítélése szerint vele szemben fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatására az MNB jogosult.

IV. AZ MNB ÁLLÁSPONTJA

Előjáróban rögzíteni szükséges, hogy a felügyeleti tevékenységgel összefüggő állásfoglalás kiadására jellemzően jogszabályi rendelkezések értelmezése vagy keretjellegű normatív rendelkezések tartalommal való feltöltése vonatkozásában kerül sor. Az állásfoglalások kiadásának célja, hogy jogi normák által nem szabályozott kérdésekben vagy többféleképpen értelmezhető, adott esetben egymásnak ellentmondó jogi szabályozás esetén az MNB saját álláspontját ismertesse annak érdekében, hogy az állásfoglalást kérő az MNB – nem kötelező erejű – állásfoglalása ismeretében kialakíthassa saját jogi álláspontját. Az állásfoglalás kiadásának keretei között nincs lehetőség arra, hogy az állásfoglalás iránti kérelmet előterjesztő megvalósítani tervezett konkrét intézkedéseit, eljárását az MNB előzetesen jóváhagyja. Az MNB a felügyelt intézmények tevékenységét, egyedi gyakorlatát hatósági ellenőrzési tevékenysége keretében vizsgálja és értékeli.

A fentiekre figyelemmel a Beadványban felvetett jogértelmezési kérdésekben az MNB az alábbi álláspontot alakította ki.

A Hpt. 288. § (1) bekezdése szerint a pénzügyi intézmény és a független közvetítő biztosítja, hogy az ügyfél a pénzügyi intézmény és a független közvetítő magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse.

A 435/2016. Korm. rendelet 2. § (5) bekezdése rögzíti, hogy a szolgáltató az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül köteles megküldeni az ügyfélnek.

Az MNB rendelet 2. § (1) bekezdése és 4. § (1) bekezdése szerint a szolgáltató teljeskörűen kivizsgálja és megválaszolja a panaszt, és a panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.

A Magyar Nemzeti Bank pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról szóló 13/2015. (X. 16.) számú ajánlása (**Ajánlás**) általános elvként rögzíti és alapvető magatartási formának tartja, hogy a pénzügyi szervezetek együttműködjenek az ügyfelekkel a panasztételt megelőzően, a teljes panaszkezelési eljárás folyamán és a válaszadást követően.

Az Ajánlás a panaszkezelés menetével kapcsolatos elvárások között az alábbiakat rögzíti:

„21. A pénzügyi szervezetek a panaszkezelést egyenletes színvonalon biztosítsák az ügyféllel való kapcsolat teljes folyamatában. Ennek érdekében törekedjenek az együttműködő, rugalmas, segítőkész szolgáltatói magatartásra a jogviszony létrejöttét megelőzően, a jogviszony fennállása alatt, és annak megszűnését követően felmerülő problémák, panaszok kezelése során is.

22. Annak érdekében, hogy a panasz minden eleme tisztázásra kerüljön, indokolt, hogy a pénzügyi szervezetek gondoskodjanak a panaszban felvetett minden egyes probléma, kifogás kivizsgálásáról, és ennek érdekében összegyűjtsék és megvizsgálják a panasszal kapcsolatos valamennyi lényeges bizonyítékot és információt.”

1. kérdés:

Az engedményes pénzügyi intézmény kötelezettsége az 1. kérdésben vázolt esetben a panasztétel lehetőségének biztosításán túl a lentiekben kifejtettek szerinti panaszkezelésre is kiterjed. Az MNB hangsúlyozni kívánja, hogy ha a panasz az engedményezést megelőző időszakra vonatkozó kifogásokat rögzít, de érinti az engedményes pénzügyi intézmény által érvényesített követelést, annak jog- ésösszepszerűségét is,

akkor a panasz egyúttal az engedményes pénzügyi intézmény tevékenységére, illetve mulasztására is vonatkozik.

A panaszok kezelése tekintetében az MNB rögzíti, hogy abban az esetben, ha a kötelezett az engedményezés hatályosulását követően az engedményeshez fordul olyan jellegű panaszával, amely részben vagy egészben az engedményezést megelőző időszakra vonatkozik, és a rendelkezésre álló dokumentumok alapján az engedményes részéről a panasz kivizsgálása részben vagy egészben akadályba ütközik, az engedményes azzal tesz eleget a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek az általa meg nem válaszolható panasz vagy egyes kifogások tekintetében, ha a panasz közlését követően haladéktalanul felveszi a kapcsolatot az engedményezővel, és erről egyúttal tájékoztatja a panaszos kötelezettet.

Az MNB fogyasztóbarát megoldásnak tekinti, ha az engedményes a kötelezett egyeztetéssel kapcsolatos értesítésekor arról is tájékoztatást nyújt, hogy a kompetenciájába nem tartozó, az engedményezőt érintő kifogások tekintetében a kötelezettnek jogában áll közvetlenül az engedményezőnél panaszt tenni. Ez azonban nem érinti az engedményes együttműködési kötelezettségét, így azt, hogy a panasz érdemi vizsgálata érdekében – a fenti értesítéssel párhuzamosan – felvegye a kapcsolatot az engedményezővel.

Az engedményesnek a rá vonatkozó kifogások tekintetében a közlést követő 30 napon belül meg kell küldenie indokolással ellátott álláspontját a kötelezett részére, vagy – amennyiben a panasz teljes egészében az engedményező kompetenciájába tartozik – legkésőbb a 30. napon meg kell küldenie választ az engedményező álláspontjával, vagy annak hiányában az arra vonatkozó tájékoztatással, hogy az engedményező az egyeztetés során nem adott választ a panaszra, illetve válasza a későbbiekben várható.

Fontos leszögezni ugyanakkor, hogy a követelés jog- és összecszerűségét érintő panaszok, kifogások érdemi vizsgálatát az engedményes nem mellőzheti arra hivatkozással, hogy a követelés jog- és összecszerűségét alátámasztó dokumentumok, adatok, információk nem állnak rendelkezésére. Az ilyen panaszra adott válaszban az általa érvényesített követelés jogalapját és összecszerűségét abban az esetben is alá kell támasztania, ha a panasz – vagy annak egy része – olyan engedményezés előtti körülményre vonatkozik, amelyre – dokumentáció, információ hiányában – az engedményező megkeresése nélkül nem tud reagálni. A fentiek biztosítása érdekében az MNB álláspontja szerint az engedményes úgy jár el megfelelően, ha kizárólag olyan követelést vesz át, amelynek kapcsán az engedményező biztosítani tudja a követelés jog- és összecszerűségét alátámasztó dokumentumok átadását.

A panasz elutasítása esetén nyújtandó jogorvoslati tájékoztatás tekintetében az MNB rögzíti, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) eljárásának alapja a pénzügyi fogyasztói jogvita, az MNB fogyasztóvédelmi eljárásának alapja pedig az MNB tv. 81. § (1) bekezdése alapján a fogyasztóvédelmi rendelkezéseknek az MNB tv. 39. §-ában meghatározott törvények hatálya alá tartozó személyek és szervezetek általi betartásának ellenőrzése.

A PBT a követeléskezelőkkel szembeni eljárást – az egyéb jogszabályi feltételek fennállta esetén – akkor indítja meg, ha egyértelműen az állapítható meg, hogy a megvásárolt követelés az MNB által felügyelt pénzügyi szolgáltató és a fogyasztó közötti pénzügyi szolgáltatási jogviszonyból eredt.

2. kérdés:

Az MNB álláspontja szerint az engedményes pénzügyi intézmény csak a Hpt. hatálya alá tartozó pénzügyi szolgáltatásból származó követelésekkel összefüggésben benyújtott panaszokat köteles a Hpt. 288. § (1) bekezdése alapján kezelni, az egyéb szolgáltatási jogviszonyból eredő követelésekkel kapcsolatos panaszok elbírálására nem a pénzügyi fogyasztóvédelmi jogszabályi rendelkezések irányadók.

3. kérdés:

A 2. kérdésre adott válaszban leírtak okán a feltett kérdés nem kerül megválaszolásra.

4. kérdés:

A Beadványban feltett kérdésekkel összefüggésben szükséges leszögezni, hogy az MNB kizárólag a feladat- és hatáskörébe utalt jogszabályi rendelkezésekkel összefüggésben felmerülő jogkérdésekben adhat ki állásfoglalást, az Fgy. tv. rendelkezései, illetőleg az annak hatálya alá tartozó hatósági eljárás kapcsán ez nem áll módjában.

A panaszra adott válaszlevélben a 435/2016. Korm. rendelet, valamint a 28/2014. MNB rendelet szerinti jogorvoslati tájékoztatást abban az esetben szükséges feltüntetni, amennyiben a követelés alapjául szolgáló jogviszony jellemzői ezt – a 2. kérdés kapcsán leírt elvek mentén – indokolttá teszik. Ezekben az esetekben az MNB pénzügyi fogyasztóvédelmi hatósággént eljárva jogosult fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatására.

Budapest, 2018. május 11.