

Call-center tevékenység megítélése a közvetítói szabályozás rendszerében

A Társaság állásfoglalás iránti kérelmet nyújtott be a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéhez (**Felügyelet**) a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (**Hpt.**) 6/C. § (1) bekezdésében foglalt közvetítói tevékenység, illetve a biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvény (**Bit.**) 33. §-ának (1) bekezdése szerinti tevékenység minősítésével kapcsolatos egyes kérdések vonatkozásában.

I. TÉNYÁLLÁS

A Társaság állásfoglalás iránti kérelmében előadta, hogy call-centerként működik, megbízói számára mind kimenő, mind bejövő hívások kezelését végzi, ügyfélkörének fontos részét képezik a pénzintézetek, biztosítók, melyek részére elsősorban értékesítési tevékenységet végez.

Az értékesítési tevékenységet mindig az adott pénzintézettől, biztosítótól kapott adatbázison végzi, tehát a bank/biztosító által meghatározott személyeket keresi meg, akiknek a bank/biztosító által meghatározott ajánlatot teszi meg (pl. hitelkártya igénylés, személyi kölcsön igénylés, vagyonbiztosítási ajánlatok, felelősség biztosítási ajánlatok), a beszélgetések a megbízó által jóváhagyott „forgatókönyv” (script) alapján folynak, kizárólag csak az adott pénzintézet/biztosító termékeit kínál(hat)ja.

A Társaság a fenti tevékenységet egyszerre több pénzintézetnek/biztosítónak végzi, de az egyes kampányok elkülönülnek, egymástól függetlenek, minden megbízó a saját adatbázisára vonatkozóan, a saját termékének értékesítésére ad megbízást, továbbá a kampányok abban is elkülönülnek, hogy egy adott operátor (munkatárs) egy időben csak egy kampányon dolgozik.

II. A JOGKÉRDÉS

A Társaság azt a konkrét kérdést tette fel a Felügyeletnek, hogy a fent leírt tevékenység függő vagy független közvetítói tevékenységnek minősül, kérve a jogszabály helyes értelmezését, a tevékenység mihamarabbi, jogszerű végzése céljából.

III. A TÁRSASÁG ÁLLÁSPONTJA

A Társaság álláspontja szerint a fentiek alapján teljesítik a független közvetítókra vonatkozó azon kritériumot, mely szerint több megbízó részére végeznek ügynöki tevékenységet, azonban jelezte, hogy a szabályozás nem egyértelmű számára, mivel a termékeket egymással nem versengőnek „érzi”, továbbá a fent leírt folyamatok alapján nem lehetséges, hogy a telefonon megkeresett ügyfeleknek egyszerre több ajánlatot bemutasson, így valójában függő ügynökként tevékenykedik.

A Társaság jelezte, hogy a megbízóik álláspontja sem egységes a kérdéssel kapcsolatban, egyesek független közvetítőknek minősítik, mások függő ügynöknek, a szükséges engedély beszerzéséig pedig többen leállították a kampányokat, ami jelentős árbevétel kiesést okoz.

IV. A FELÜGYELET ÁLLÁSPONTJA

Az állásfoglalás iránti kérelem kapcsán a Felügyelet azt vizsgálta meg, hogy a Társaság tevékenysége függő vagy független közvetítői minőséget jelent-e.

Mind a pénzügyi közvetítés, mind a biztosításközvetítés esetén a közvetítői tevékenység két fő – függő és független – kategóriába sorolható. A több pénzügyi intézmény/biztosító egyidejű megbízásán alapuló, egymással versengő szolgáltatások/termékek közvetítésére csak a független közvetítő jogosult, a közvetítői tevékenység minősítése szempontjából tehát annak van jelentősége, hogy a Társaság versengő termékeket közvetít-e, vagy sem, mert önmagában az a tény, hogy egyidejűleg több megbízóval áll kapcsolatban, még nem meríti ki a független közvetítői státusz fogalmát. Amennyiben viszont a több intézmény egymással versengő szolgáltatásainak/termékeinek közvetítése időben egymást akárcsak részben átfedő megbízási jogviszonyok alapján megvalósul, úgy az független közvetítői tevékenységnek minősül. A függő közvetítői minősítésre nem ad alapot az, ha a Társaság adott munkatársa egy időben csak egy szolgáltatás/termék értékesítésével dolgozik, ugyanis a Társaság szintjén nincs kizárva annak a lehetősége, hogy több intézmény egymással versengő szolgáltatásait/termékeit közvetítse.

A beadvány szerint a Társaság egyszerre több pénzügyi intézmény/biztosító szolgáltatását/termékét is ajánlja, a rendelkezésre bocsátott információk alapján azonban nem dönthető el, hogy azok a Hpt. 2. számú melléklete – Értelmező rendelkezések, III. Egyéb meghatározások – 19. pontja, illetve a Bit. 3. §-a (1) bekezdésének 70. pontja alapján egymással versengő szolgáltatásoknak/termékeknek minősülnek-e.

A Hpt. hivatkozott rendelkezése alapján versengő szolgáltatások a következők:

a) ingatlanon alapított jelzálogjog (ideértve az önálló zálogjogot is) fedezete mellett öt évet elérő vagy azt meghaladó legrövidebb futamidőre kínált hitel és pénzkölcsön, valamint az ingatlan pénzügyi lízing,

b) ingatlanon alapított jelzálogjog (ideértve az önálló zálogjogot is) fedezete mellett öt évet meg nem haladó leghosszabb futamidőre kínált hitel és pénzkölcsön, valamint pénzügyi lízing, továbbá valamennyi, ingatlanon alapított jelzálogjog fedezete nélkül kínált hitel és pénzkölcsön, ideértve a fizetési számlához (bankszámlához) kapcsolódó hitelkeretet és a hitelkártyát is, vagy

c) betét és fizetési számla (bankszámla).

A Bit. 3. § (1) bekezdésének 70. pontja alapján pedig versengő termékek azok a biztosítási termékek, amelyek a felhasználási célra, a fedezett kockázatok körére és az ehhez kapcsolódó biztosítási szolgáltatásokra tekintettel alkalmasak az ügyfél számára helyettesíteni egymást és a Bit. 1. és 2. számú mellékletei szerint azonos ágazatba, illetve azonos ágazat azonos alágazatába tartoznak. (A Bit. hivatkozott pontja előbbieken túl rögzíti azon szempontokat, amelyeket figyelembe kell venni annak eldöntésekor, hogy a termékek azonos ágazatba, illetve azonos alágazatba tartozónak minősülnek-e.)

Amennyiben tehát a Társaság az öt megbízó pénzügyi intézmények/biztosítók előbbiei szerint egymással versengőnek minősülő szolgáltatásait/termékeit is ajánlja párhuzamosan fennálló megbízások alapján, úgy tevékenysége a Hpt. 6/C § (1) bekezdésének bb) pontja, illetve a Bit. 33. § (4) bekezdése szerinti független közvetítői tevékenységnek minősül. (A független közvetítőn belüli többes ügynöki minőség is megállapítható.)

A Hpt. 219/B. § (1) bekezdése szerint viszont a független közvetítő a szerződés megkötésének elősegítése során köteles legalább három szolgáltató versengő szolgáltatásnak minősülő ajánlatát elemezni és átadni, ha kizárólag kettő versengő szolgáltatást közvetít, akkor kettő ajánlatot kell elemeznie és átadnia. Ez azt a célt szolgálja, hogy az ügyfélnek választási lehetősége legyen, amely jogalkotói szándék akkor valósulhat meg, ha egymással összehasonlítható termékek között választhat. A Bit. hasonló kötelezettséget csak az ügyfél megbízásából eljáró alkuszok esetében ír elő explicit módon, azonban miután a független biztosításközvetítők specifikuma a versengő biztosítási termékek közvetítése, ezért az egyes biztosítók ajánlatai összehasonlítására, az ügyfél valóságos biztosítási szükségleteivel történő egybevetésére a többes ügynök is köteles.

A Társaság tájékoztatása szerint a pénzügyi szolgáltatás/biztosítási termék értékesítése során a pénzügyintézetektől kapott adatbázisban szereplő ügyfeleket keresi meg, akiknek a pénzügyi intézmény/biztosító által meghatározott ajánlatot teszik meg, másik intézmény szolgáltatásait nem ajánlhatja a Társaság, és ennek alapján nem lehetséges, hogy a telefonon megkeresett ügyfeleknek az operátor egyszerre több ajánlatot bemutasson. Erre figyelemmel azonban, amennyiben a Társaság több pénzügyi intézménnyel/biztosítóval egyidejűleg fennálló jogviszonya alapján azoknak a fentiek szerint egymással versengő szolgáltatását/termékét közvetíti, az állásfoglalás iránti kérelemben leírt tevékenység jogszerűen nem végezhető, tekintettel arra, hogy a tevékenység jellegéből eredően a Társaság nem tud megfelelni azon követelményeknek, hogy legalább három – vagy kettő – szolgáltató versengő szolgáltatásnak minősülő ajánlatát elemezze és átadja.

Amennyiben az egyidejűleg közvetített pénzügyi szolgáltatások/biztosítási termékek esetében a versengő jelleg nem állapítható meg (azaz a konstrukció alapján kizárható az, hogy azonos időben két versengő szolgáltatást/terméket közvetítsen a Társaság), úgy a Társaság a tevékenységét függő közvetítőként jogszerűen folytathatja, azonban a Társasággal – e tevékenységi körében – munkaviszonyban, megbízási viszonyban, vagy munkavégzésre irányuló jogviszonyban álló természetes személyeknek meg kell felelniük a Hpt. 219/D. § (1) bekezdésében, illetve a Bit. 34. §-ában és 41. § (2) bekezdésében foglalt követelményeknek.

Felhívom szíves figyelmét arra, hogy a Felügyelet a véleményét kizárólag a Társaság által rendelkezésre bocsátott információk alapján alakította ki. Az abban foglalt egyedi jogértelmezés csak a Társaság által előadott tényállásra vonatkozik. A Felügyelet véleménye nem tekinthető kötelező erejű állásfoglalásnak, a benne foglaltaknak más hatóságra, illetve a bíróságra nézve nincs kötelező tartalma.

Budapest, 2011. április