

Pénzügyi fogyasztóvédelmi oktatások fogyatékkal élő fogyasztók számára

A fogyatékkal élők a helyzetük folytán különösen sérülékeny fogyasztók körébe tartoznak, ezért fontos helyzetük megerősítése, kiszolgáltatottságuk csökkentése. Ezen belül is alapvető fontosságú, hogy a leglényegesebb pénzügyi ismeretekkel tisztában legyenek, ezekkel felvértezve kössék meg szerződéseiket a pénzügyi szolgáltatókkal.

A Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ támogatásával megvalósuló programja részeként fogyatékkal élő fogyasztók személyes pénzügyi fogyasztóvédelmi oktatását valósítja meg, ebből két rendezvényre már sor is került 2014. november 21-én és 24-én Budapesten. A hallgatóság pozitív visszajelzései egyértelműen megerősítették, hogy szükség van az ilyen és ehhez hasonló oktatásokra.

A két rendezvény megtartására a Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége tagszervezetének, a Mozgássérültek Budapesti Egyesületének a bevonásával került sor, amelynek a tagjai vettek részt az oktatásokon.

I. A négy órás időtartamban megvalósuló oktatás során a hallgatóság először **a pénzügyi szolgáltatók panaszkezelésére vonatkozó előírásokkal**, a pénzügyi fogyasztók rendelkezésére álló **jogérvényesítési lehetőségekkel**, végül pedig különböző **esettanulmányokkal** ismerkedett meg a Magyar Nemzeti Bank, valamint a Pénzügyi Békéltető Testület gyakorlatán keresztül.



A pénzügyi szolgáltatók panaszkezelésére vonatkozó előírások ismertetése keretében megtudták többek között azt, hogy milyen szigorú panaszkezelési rendelkezések érvényesülnek valamennyi pénzügyi szolgáltató esetében, és ezzel összefüggésben milyen széles körben illeti meg a fogyasztókat a panasztétel joga. Bemutatásra kerültek részükre a szóban, valamint az írásban megtett panaszok kezelésére vonatkozó előírások, e körben is, hogy melyek a pénzügyi szolgáltatók legfőbb kötelezettségei. A panaszt illető kötelező jegyzőkönyv-felvétel mellett megtudták például, hogy harminc napon belül a szolgáltatóknak érdemi választ szükséges adniuk a fogyasztók számára, amelyet egyúttal részletesen indokolni is szükséges, amennyiben a panasz elutasításra kerül.

Bemutatásra került emellett részükre a Magyar Nemzeti Bankhoz (MNB), valamint a Pénzügyi Békéltető Testülethez (PBT) való fordulás lehetősége, a két szervezet feladatai és eljárása közötti különbség, valamint azon legfontosabb tudnivaló, miszerint az MNB azt vizsgálja, betartják-e a pénzügyi szolgáltatók a rájuk vonatkozó előírásokat, ugyanakkor már nem dönthet az egyedi pénzügyi fogyasztói jogvitában. Elhangzott az is, hogy az egyedi viták megoldásának hatékony eszköze a PBT, amely ingyenes, gyors eljárásban nagy valószínűséggel egyezséget ér el a vitás felek, azaz a fogyasztó és a pénzügyi szolgáltató között. Az első előadás ezt követően esettanulmányok bemutatásával zárult, amelynek során a hallgatóság közérthető gyakorlati példákon keresztül ismerkedett meg az MNB, valamint a PBT gyakorlatával és azzal, milyen hatékony jogorvoslati lehetőségeket biztosítanak a fogyasztók számára.

II. Ezt követte második prezentáció keretében a **fogyasztói kölcsönre és hitelre** vonatkozó alapvető ismeretek bemutatása.

A hallgatóság ennek során először is megtudta, mi a hitel és a kölcsön fogalma közötti alapvető különbség, mivel a hétköznapokban sokszor ezeket tévesen használják és a szó klasszikus értelmében a kettő nem ugyanazt jelenti. Bemutatásra kerültek számukra mindazon szempontok is részletesen, amelyekre érdemes odafigyelni akkor, ha a fogyasztó hitelt szeretne felvenni. A résztvevők emellett megismerkedtek a **fogyasztói hitelek alapvető csoportosításával**, így a jövőben már

A fogyasztói hitelek csoportosítása

- ▶ Felhasználás szerint: szabad felhasználású, célhoz kötött.
- ▶ A hitel fedezete szerint: jelzáloghitel, fogyasztási hitel.
- ▶ Jelzáloghitel: fedezete egy ingatlan, rendszerint az adós lakása.
- ▶ Fogyasztási hitel: rendszerint más eszköz vagy dolog lesz a fedezet, így például: az adós vagyona, jövedelme-fizetése, kezesség megkövetelése.

különbséget tudnak tenni a jelzáloghitel és a fogyasztási hitelek között, illetve ez utóbbi keretében el tudják határolni a folyószámlahitelt például a személyi kölcsöntől. A különféle pénzügyi termékek közötti eligazodást segítve bemutatásra került részükre a Teljes Hiteldíj Mutató (THM) szerepe, továbbá az előtörlesztés szerepére történő kitérés mellett elhangzott az is, milyen szigorú tájékoztatási kötelezettség terheli a pénzügyi szolgáltatókat azt megelőzően, hogy egy fogyasztó hitelt venne fel.

A hallgatóság nagy érdeklődéssel szerzett tudomást arról, hogy a fogyasztónak nyújtott hitel esetében tizennégy napon belül meggondolhatja magát az ügyfél, mivel indokolás nélküli elállási jog illeti meg. A kapcsolt hitelszerződések jellemzői mellett a törlesztő-részlet visszatartásának joga és annak lehetséges esetei is ismertetésre kerültek. Ezt követően pedig azon lehetőségekről esett szó, amelyek fennálltakor a pénzügyi szolgáltató egyoldalúan módosíthatja a fogyasztóval fennálló szerződését, de a hallgatóság azt is megtudta, hogy ekkor a fogyasztó élhet a szerződés díjmentes felmondásának lehetőségével.

3. A harmadik nagyobb témakör kapcsán a **bankkártyával, bankszámlával összefüggő fontos alapismereteket sajátították el** az oktatáson résztvevők. Ennek kapcsán megismerkedtek a fizetési számla, bankszámla, a pénzforgalmi keretszerződés, a bankkártya és a hitelkártya fogalmával, és az ezek között lévő alapvető különbségekkel. Megtudták, milyen lényeges szempontokat mérlegeljenek eleve már a pénzforgalmi szolgáltató, valamint az általa kínált pénzügyi termékek, így a bankszámla, bankkártya kiválasztása során. Nagy érdeklődés övezte azon nemzetközi felmérés bemutatását is, miszerint jellemzően a fogyasztók nem élnek a pénzügyi szolgáltatók váltásának lehetőségével. A visszajelzésekéből kiderült, hogy ez igaz volt a hallgatóság körében szintén. Akadt például olyan, aki már közel húsz éve ugyanazon pénzforgalmi szolgáltatónál rendelkezett számlával és még nem nézett soha utána annak, milyen egyéb pénzügyi termékek állnak rendelkezésére - holott azokkal lehet sokkal jobban járni, mint a jelenlegi konstrukcióval.

Példa

- ▶ A Consumers International (Fogyasztók Világszervezete) 2012-ben közzétett tanulmánya a pénzügyi szolgáltatásokról:
- ▶ Európában a 2007-2008-as években mindössze a fogyasztók 9%-a élt a pénzügyi szolgáltatóváltás lehetőségével, holott ugyanez a szám a biztosítótársak kapcsán 25%, míg az internetszolgáltatók esetén 22%. Ausztráliában pedig a megkérdezett banki ügyfelek összesen 7.6%-a hagyta ott régi bankját egy új miatt.

Az Országos Betétbiztosítási Alap szerepe mellett az is elhangzott, hogy a pénzforgalmi szolgáltató pontosan mekkora összegben köteles viselni a kárt, ha a fogyasztó bankkártyája elveszett vagy ellopták és azt már valaki használta. A pénzforgalmi keretszerződés

módosítása lehetőségének szűk köre és a szolgáltató előzetes tájékoztatási kötelezettségéről történő ismeretek átadása pedig szintén a résztvevők javára vált.

4. Végül, de nem utolsósorban a negyedik prezentáció keretében a **biztosításokkal összefüggő alapvető tudnivalókkal**, a biztosítások különböző, jellegzetes típusaival és azok jellemzőivel ismerkedett meg a hallgatóság. Ennek köszönhetően már meg tudják különböztetni például a kockázati, valamint a befektetési egységekhez között életbiztosítási termékeket egymástól és ki tudják választani a számukra igazán megfelelő pénzügyi termékeket.

A négyórás pénzügyi fogyasztóvédelmi oktatás során a hallgatóság mind a négy témakör esetében különböző gyakorlati kérdéseket is kapott az előadótól az elhangzottak kapcsán, amelyeket szinte mindegyik esetben jól válaszoltak meg. Ugyancsak lehetőség volt arra, hogy



a résztvevők feltegyék mindig az adott témakörhöz kapcsolódó kérdéseiket, észrevételeiket megtegyék: legnagyobb örömünkre ezzel minden esetben éltek és megosztották tapasztalataikat. Emellett több kérdés is elhangzott a vonatkozó témakörökkel összefüggésben, amelyek természetesen nem maradtak megválaszolatlanul.

A rendezvényeken levetítésre került prezentációk **megtekinthetőek és letölthetőek a prezentációk címére való kattintással** a Szövetség internetes honlapjáról, az alábbiakban:

[1. A pénzügyi panaszok kezelésére vonatkozó főbb előírások, a pénzügyi fogyasztók jogérvényesítési lehetőségei, esettanulmányok](#)

[2. Fogyasztói kölcsön és hitel](#)

[3. Bankkártyákkal, bankszámlákkal kapcsolatos tudnivalók](#)

[4. A biztosítások és alapvető típusaik, jellemzőik](#)

A Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ támogatásával megvalósuló programja keretében további oktatások során erősíti a fogyatékkal élő fogyasztók pénzügyi ismereteit.

Budapest, 2014. december 14.