

Dr. Rózsavölgyi Orsolya*:

Bankváltás szándékunkon kívül –

avagy mire figyeljünk egyesülés, átruházás esetén

Bankválasztás előtt sok szempontot érdemes mérlegelni. Van, aki számára a kiterjedt fiókhálózat a fontos, míg mások például az elektronikus bankolási lehetőségek széles palettája miatt döntenek egy bank mellett. Az elhatározás akár hosszú idejű elkötelezettséget is jelenthet; elég csak egy 20 éves futamidejű kölcsönszerződésre gondolni. Mit tegyünk akkor, ha időközben változás történik, például, ha szerződésünket egy másik bank veszi át? Van-e ezzel kapcsolatban bármilyen feladatunk? Egyáltalán hogyan is lehetséges ez?

A változás kétféle lehet. Előfordulhat, hogy a bank – mint jogi személy – változik meg, például egyesül egy másik bankkal. Jó példa erre az elmúlt időszak legnagyobb fúziója, melynek következtében az MKB Bank, Budapest Bank, Takarékbank ügyfelei, immáron az újonnan létrejött MBH Bankkal állnak szerződéses viszonyban. Ha pedig a fogyasztó korábban valamely takarékszövetkezettel kötött szerződést, akkor őt nem is egy változás érintette. Ez nemcsak bankok esetében történhet meg, például 2019-ben a Medicina Egészségpénztár olvadt be a Prémium Egészségpénztárba.

A másik mód az ún. *állományátruházás*. Ebben az esetben nem a pénzügyi szolgáltató (pl.: bank, lakástakarékpénztár stb.) változik meg, hanem a szerződésben a korábbi helyére egy másik szolgáltató lép. Míg szerződésátruházás esetén a Polgári Törvénykönyv (Ptk.) szerint a helyzetet a felek egy háromoldalú szerződésben rendezik, amelyet az átruházó, az átvállaló és a szerződésben maradó fél köt meg, addig a pénzügyi tárgyú szerződések esetében a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló törvény speciális szabályokat állapít meg. Ilyen például, hogy az átruházás során a Ptk. szerződésátruházásra vonatkozó szabályait azzal az eltéréssel kell alkalmazni, hogy a szerződés biztosítékai nem szűnnek meg, továbbá nem szükséges a szerződésben maradó fél jognyilatkozata sem! A betétállomány és más visszafizetendő pénzeszköz, valamint pénzforgalmi szolgáltatási keretszerződés-állomány – az átadó és az átvevő hitelintézet közötti megállapodás alapján – a Magyar Nemzeti Bank (MNB) engedélyével átruházható. Szintén a Felügyelet engedélyével történhet átruházás például hitel és pénzkölcsön, vagy pénzügyi lízing esetén. Jogszabályi feltétel viszont, hogy az átruházás legalább húsz szerződést vagy legalább tízmilliárd forint tőketartozást vagy lízingdíj-követelést tartalmazó szerződéses állományra vonatkozzon. Ezekben az esetekben tehát nem szükséges a korábban említett háromoldalú szerződés megkötése.

Az elmúlt években többször előfordult ilyen, például 2017-ben a Citibank lakossági és hitelkártya-állományát vette át az Erstebank, 2022-ben a Sopron Bank ügyfelei váltak Magnetbankosokká és szintén 2022-ben pedig az Oney teljesítő hitelállománya került át a Cetelemhez. Ugyancsak állományátruházás keretében kerültek át Sberbankos hitelszerződések az (akkor még) MKB Bankhoz, illetve – mivel nemcsak bankok esetében történhet ilyen - az AEGON Lakástakarék állománya az Erste Lakástakarékhoz 2019-ben.

Mire érdemes figyelniük ügyfélként ilyen esetben?

A jogszabály szerint az állományátruházások az MNB engedélyével történnek, és erről írásos tájékoztatást kell kapniuk az ügyfeleknek. Az első teendőnk tehát, hogy az erről szóló értesítőt alaposan olvassuk át. Ezek a tájékoztatások nagyon fontos információkat tartalmaznak, ezért őrizzük meg őket, ha pedig kérdésünk merül fel, esetleg bizonytalanok vagyunk, akkor ne habozzunk segítséget kérni. A tájékoztatás elmaradása esetén vegyük fel a kapcsolatot a bankunkkal, akkor is, ha nem vagyunk biztosak abban, hogy az állományátruházással érintett a szerződésünk. Lényeges tudni azonban, hogy ezekhez az állományátruházásokhoz nem szükséges a hozzájárulásunk. Több esetben fordultak a Pénzügyi Békéltető Testülethez (PBT) ügyfelek, akik azt sérelmezték, hogy hozzájárulásuk nélkül kerültek át másik bankhoz, ők azt nem akarták, és kérték, hogy a bank törölje adataikat és szüntessen meg velük minden kapcsolatot. A helyzetet – miszerint a felek hozzájárulására nem volt szükség – a PBT által tartott meghallgatáson tisztázták, ezután pedig már érdemben tudtak egyeztetni a felek a tartozásról, az ügylet részleteiről.

Általában is fontos, de állományátruházásnál különösen, hogy a bankunknál nyilvántartott adataink, elérhetőségeink aktuálisak legyenek. A tájékoztató átolvasása után, tehát második lépésként ellenőrizzük le, hogy megadtuk-e a friss levelezési címünket, telefonszámunkat, e-mail címünket stb. a bankunknak. Súlyos következményei lehetnek, ha nem járunk el körültekintően. Egy PBT előtti ügyben az ügyfél azt sérelmezte, hogy bár tudta, hogy a szerződését állományátruházás miatt új bank fogja kezelni, arról semmilyen tájékoztatást nem kapott, hogy hova kell teljesítenie a havi törlesztő-részleteit, így a havi részleteket nem fizette meg. Emiatt az új bank felmondta a szerződését, és így tartozása egyösszegben lett esedékes. Az eljárás során kiderült, hogy a kérelmező részére több levelet is küldött az átadó és az átvevő bank is, de mivel a kérelmező levelezési címe megváltozott, és ezt nem jelezte, ezeket a leveleket a régi címre küldték. Bár ez az ügy a kérelmezőre nézve kedvezően zárult, mivel a szerződést visszaállította a bank, mégis rávilágít arra, hogy az ügyfeleknek is körültekintően kell eljárni.

Harmadik lépésként figyeljünk arra, hogy az átállás (ún. migrálás) miatt előfordulhat, hogy bizonyos elektronikus szolgáltatások, esetleg bankfióki ügyintézés nem lesz elérhető. Az MKB Bank, Takarékbank fúziója például részleges és teljes bankszünnapokkal járt. Tervezzük és szervezzük tehát úgy bankolásunkat, hogy ez ne okozzon a mindennapi életünkben fennakadást. Például lehetőleg ne hagyjunk az utolsó pillanatra fontos utalásokat, és a határidős dokumentumok benyújtását se időzítsük a határidő végére.

A negyedik lépés, hogy ismerkedjünk meg az új bankunkkal és az általa nyújtott szolgáltatásokkal. Járjunk utána, hogy hol van lakóhelyünk, munkahelyünk közelében bankfiók, az milyen nyitvatartási idővel működik, és hogy hol van az új bankunk legközelebbi ATM-je. Szánjunk időt arra, hogy megismerjük annak honlapját, netbanki felületét, ellenőrizzük le, hogy régi / új azonosító adataink, jelszavaink működnek-e? Amennyiben problémát tapasztalunk vagy bizonytalanok vagyunk mielőbb kérjünk segítséget. Azonosító adatainkra, különösen PIN kódunkra, jelszavunkra, bankkártyánk adataira ekkor is vigyázzunk!

Amennyiben kölcsönszerződésünk érintett az átruházással, akkor fokozottan figyeljünk a részletek esedékességére, és kövessük nyomon tartozásunk alakulását. Ellenőrizzük le azt is, hogy a részletek beszedése megtörtént-e. Ha a részletek megfizetése eseti átutalással történik, akkor figyeljünk arra, hogy volt-e a befizetésre kijelölt számlaszám tekintetében változás. A jövőbeni problémák elkerülése érdekében a befizetés után pedig rögzített telefonbeszélgetés keretében kérhetünk megerősítést, hogy a teljesítés rendben megtörtént-e. Az is előfordulhat, hogy valamilyen problémás ügyünk, panaszeljárásunk van folyamatban az átruházás időszaka alatt. Például a PBT előtti egyik ügyben a kérelmező egy banki hozzájáruló nyilatkozat kiadása iránt nyújtott be kérelmet, amivel kapcsolatban még a régi bankja a türelmét kérte. Az ügyintézés elhúzódott, a kérelmező panaszeljárást kezdeményezett, majd megtörtént az állományátruházás. A kérelmező – immáron az új bank ügyfeleként – szeretne volna folytatni az ügyintézést, ahol újra kérték tőle minden dokumentum benyújtását. Összesen több mint 9 hónap kálvária után - a régi, majd az új bankkal - a kérelmező a PBT-hez fordult, ahol a felek egyezséggel rendezték a jogvitát kevesebb mint 1,5 hónap alatt.

Feltétlenül ajánlott az átruházást követő első időszakban fokozott figyelmet tanúsítani. Sokan megszokták már régi bankjukat, azokat az elektronikus felületeket, amelyeken ügyeiket intézni tudták, vagy éppen azt a bankfiókot, ahova évek óta jártak. Bankszámlaszerződés esetén kövessük nyomon számlánk alakulását, a bet terhelt díjakat, költségeket, és ha valamivel nem értünk egyet, panasz formájában jelezzük azt bankunknak. A kölcsönszerződésünk esetében nézzük meg, hogy a tartozásunk összegében történt-e változás, illetve a részleteket az általunk várt összegben kéri-e a bank. Elképzelhető, hogy az új bank tájékoztatása (pl.: egyenlegértékesítő, forgalmi kimutatás stb.) más formában, felépítésben készül, mint korábban, ami szokatlan lehet számunkra. Fontos, hogy szerződésünk alapadatait leellenőrizzük, mert ezzel elkerülhetőek a későbbi problémák.

Érdemes azt is végiggondolni, hogy amennyiben nem szeretnénk az új bankkal szerződéses jogviszonyban állni, akkor milyen lehetőségeink vannak. Jó, ha tudjuk, hogy az ügyfél - az átruházás Felügyelet által engedélyezett napjáig - jogosult a szerződést díjmentesen írásban felmondani, ennek hiányában viszont úgy kell tekinteni, hogy az átruházás tényét és az ezzel összefüggésben módosuló szerződési feltételeket tudomásul vette. A szerződés felmondása esetén az ügyfél fennálló kötelezettségei egy összegben esedékessé válnak, melyet legkésőbb a szerződés szerinti felmondási idő utolsó napjáig köteles teljesíteni.

Mérlegeljük tehát lehetőségeinket, járjunk el körültekintően és döntsünk felelősen!

** A szerző az MNB-n belül működő Pénzügyi Békéltető Testület tagja*

„Szerkesztett formában megjelent 2024. április 24-én a VG.hu oldalon.”