

MARS ERIKA

A teljes listás adósnylvántartás a fogyasztóvédelem tükrében

Első ránézésre nem tűnik egyértelműnek, hogy miért szolgálja az ügyfelek érdekeit, ha a hitelezők teljes körű információval rendelkeznek az adósok pénzügyi helyzetéről. Nem lesz így az ügyfél kiszolgáltatottabb? Az alábbiakban olyan érveket kívánok felsorakoztatni, amelyek alátámasztják azt, hogy a teljes listás adósnylvántartás (továbbiakban: TLA) erősíti a fogyasztóvédelmet a lakossági pénzügyi szolgáltatások piacán, de a rendszer hatékony működtetése a korábbiaktól eltérő, az ügyfelek iránt nyitott, aktívabb ügyféltájékoztatási gyakorlatot követel meg a hitelezők oldaláról is.

Joggal vetődhet fel a kérdés, mi biztosíthatja a pénzügyi szolgáltatások piacán a fogyasztók védelmét? Elsősorban a tisztességes verseny, a verseny erősödése és a pénzügyi szolgáltatások és termékek bővülése. A fogyasztóvédelem szerves része továbbá a korrekt tájékoztatás, valamint a szolgáltatást nyújtók és az ügyfelek közötti információs aszimmetria folyamatos mérséklése; végül, de nem utolsó sorban az ügyfelek jogait biztosító, garanciális szabályok. Lássuk részletesebben, hogy a negatív és pozitív listás adósnylvántartás hogyan befolyásolja a felsorolt fogyasztóvédelmi célok megvalósulását!

1. A VERSENYHELYZET ÉRTÉKELÉSE A JELENLEGI NEGATÍV LISTA ÉS A TLA FELTÉTELEI MELLETT

Köztudott, hogy a pénzügyi szolgáltatások bővülése és versenye előnyösen hat a gazdaság fejlődésére. A lakossági pénzügyi szolgáltatások területén ma már látszólag éles versenyhelyzet alakult ki, de ez a verseny olyan kedvezőtlen elemekkel terhelt, amelyek feszegetik a további egészséges fejlődés korlátait, és már bizonyos negatív tendenciák is megfigyelhetők (pl. személygépkocsi-hitelezés és -lízing). A verseny szempontjából az is negatívnak ítélnélhető, hogy pozitív lista hiányában az intézmények gyakran számlavezetéshez kötik egyes szolgáltatások nyújtását, illetve azok árazását. A folyamat véleményem szerint a negatív listás adósnylvántartással is összefüggésben áll, vegyük sorra ennek okait.

A negatív listás rendszer semmilyen információt nem nyújt a hitelező számára az adós jövőbeni hitelképességéről, illetve – fizetési késedelem esetén – abból csak az ügyfél hitelviszafizetési készségére vonatkozóan lehet közvetett negatív következtetést levonni. Az ügyfelek fizetési késedelme lényegében a következő okokra vezethető vissza:

- túlzott eladósodás,
- rendkívüli élethelyzet miatti átmeneti fizetési nehézség,
- felelőtlen, gondatlan adósmagatartás,
- szándékos visszaélés.

Miután a leendő hitelező nem rendelkezik az adós pénzügyi helyzetére vonatkozó, teljes körű információval, kénytelen a feltételezett negatív következtetést hitelezést tiltó ismérvként beállítani. Ha az ügyfelek és a fogyasztóvédelem oldaláról nézzük, a negatív listás rendszer kizár olyan ügyfeleket, akik megfelelő információk mellett finanszírozhatóak lennének. Mindamellet nem ad jelzést a nem szándékosan, de túlzottan eladósodott ügyfeleknek, hogy adósságszintjük veszélyes mértéket ölt. Ebből következően ezen ügyfeleknél kizárja pénzügyi helyzetük helyreállításának lehetőségét. Egyetlen fizetési késedelemben esett hitelfelvevő csoport van, ahol a negatív lista alkalmazása, s ezzel együtt a hitelezésből való automatikus kizárás indokolt: ez pedig a hitelfelvétel szándékosan visszaélők köre. Ugyanakkor nem gondolom, hogy fogyasztóvédelmi szempontból indokolt lenne egy – bizonyosan nem túl széles – réteg szándékos magatartása miatt más, potenciálisan hitelezhető ügyfeleket kizárni a rendszerből.

Megemlíthetjük továbbá azt az esetet is, amikor a negatív lista a versenyt – a hitelt igénylő fogyasztó számlavezető bankjához kötésével – gyengíti. A számlavezető a fizetőképességet a számlaforgalom alapján ítéli meg, és eszerint kínál hitelt, míg ezt a versenytárs nem teheti meg.

Összefoglalva: a potenciális ügyfelek oldaláról a negatív listás rendszer nem hat kedvezően a versenyre és a pénzügyi szolgáltatások bővülésére.

Vizsgáljuk meg a kérdést a hitelezők szempontjából! Korlátozott vagy nem megfelelő hitelképességi információk birtokában a hitelezők – teljesen érthetően – terméktípustól függően hitelezési kockázataikat kétféle módon csökkentik:

- fedezetalapú finanszírozással,
- a kockázati felár növelésével.

A fedezetalapú finanszírozás, különösen a szabad felhasználású hiteleknel, az ügyfelet abba az illúzióba ringatja, hogy elkölthető és rendelkezésére álló jövedelme magasabb a valóságosnál. Ezen termékek széles körű elterjedése a pénzügyi rendszer stabilitása szempontjából kockázatos lehet, mert ily módon nem az ügyfelek valódi hitelképessége és jövedelme alapján fejlődnek a pénzügyi szolgáltatások. Mindemellet az ügyfélszerzés érdekében a hitelnyújtók között is elindult az éles verseny, aminek következtében egyre csökken a megkövetelt hitelfedezetek mértéke. Fedezetalapú finanszírozásnál a hitelező nem az adott ügyfél minél teljesebb körű kiszolgálásában, hitelképességének megítélésében, hanem a fedezet alapján az adott termék értékesítésében érdekelt.

A fentiek miatt a fedezetalapú finanszírozás a verseny és az egészséges pénzügyi fejlődés szempontjából korlátozott, s bár átmenetileg – főleg az egyedi kedvezmények (lejárat, fedezet) nyújtásával – jelentős bővülést lehet elérni, hosszabb távon nem szolgálják a fogyasztók minél teljesebb és minél magasabb színvonalú kiszolgálását; e termékeknek nem is ez a célja.

A vázolt helyzet kialakulását – a termékértékesítés növelése érdekében a prudenciális feltételek lazítását eredményező versengés kivételével – nem lehet a hitelező intézmények rovására írni, mert csak a TLA esetében tudnák megítélni az ügyfél tényleges fizetőképességét. A TLA alkalmazásával lehetővé válna, hogy a hitelezők közötti tényleges verseny erősödjön, s az ügyfelek ne csak egy-egy kedvezmény miatt keressék más hitelező szolgáltatásait.

A termékek árazásának fontos eleme a kockázati felár, amely az adott termék bedőlési valószínűségére nyújt fedezetet. Ha azonban az ügyfelek fizetőképessége nem megítélhető, akkor a kockázati felár az általános bedőlési tapasztalatok számain alapul. Vagyis a negatív listás rendszer nem teszi lehetővé, hogy az ügyfeleknek különböző mértékű kockázati felárat számítsanak fel; ugyanazt a magas kockázati felárat kell megfizetnie a jó fizetőképességű hitelfelvevőknek, mint az eladósodott, valószínűsíthetően fizetési késedelembe eső ügyfélnek.

Elmondható, hogy a jelenlegi negatív listás rendszer sem az ügyfelek, sem a hitelezők oldaláról nem szolgálja a verseny erősödését, nem nyújt lehetőséget az ügyfelek közötti differenciálásra. A piac szempontjából pedig mindenképpen káros, hogy a negatív listán szereplő, s ezáltal a hitelezésből kieső ügyfelek sokkal kiszolgáltatottabb helyzetbe kerülnek azáltal, hogy kikerülnek a klasszikus hitelintézeti finanszírozásból, vagy esetleg kedvezőtlen feltételű magánkölcson felvételére kényszerülnek.

2. KORREKT TÁJÉKOZTATÁS, AZ INFORMÁCIÓS ASZIMMETRIA CSÖKKENTÉSE

2004. októberéig az ügyfelek általában nem is rendelkeztek arról információval, hogy negatív listára kerültek. A hitelintézeti törvény 2006. január 1-jén életbe lépő módosítása további kedvező változásokat hozott a Központi Hitelinformációs Rendszerrel¹ (továbbiakban KHR) kapcsolatos ügyfél-tájékoztatás és ügyfélvédelmi rendszer kialakulása területén. Az ügyfelek szerződéskötéskor tájékoztatást kapnak a negatív listára kerülés szabályairól a bekerülés előtt és a bekerülés esetén is, továbbá évente egy alkalommal ingyenesen lekérdeztethetik, hogy szerepelnek-e a listán. Miután a bővebb tájékoztatást előíró törvénymódosítást a tavalyi évtől vezették be, s a KHR-ben több százezer ügyfél szerepel, vélhetően még mindig magas azoknak az ügyfeleknek a száma, akik nem tudják, hogy a listán szerepel a nevük.

A negatív listán való szereplés esetén az ügyfél nem tudja, s ebben neki a hitelező sem tud tanácsot adni, hogy mit kell tennie, hogyan kell és lehet pénzügyi helyzetét átalakítania, hogy adósságait rendezze, illetve hitelezhető legyen. A rossz pénzügyi helyzetből történő mielőbbi kilábalásban a rendszer sem teszi érdekeltté az ügyfelet, mivel a listán szereplés időtartama még adósságrendezés esetén is hosszú.

Az információs aszimmetria jelentősen csökkenthető a TLA esetében, de ennek csak akkor van értelme, ha a hitelezők is változtatnak jelenlegi ügyfélkapcsolatukon. A TLA nemcsak abban segíthet, hogy az egyén jövedelmi helyzete és fizetőképessége alapján határozzák meg a hitelezhetőségét, hanem abban is, hogy az ügyfélnek konkrét információt nyújtson arra vonatkozóan, hogy ha nem kap hitelt, annak mi az oka, s mit kell változtatnia, hogy hitelezhető legyen. Jelenleg a hitelezők általános gyakorlata szerint nem adnak felvilágosítást arról, hogy valaki miért nem kap hitelt. Ezen a gyakorlaton változtatni szükséges, s a TLA-val csak akkor érhető el a túlzott eladósodottság megelőzése, ha arról az ügyfél is rendelkezik információval. A hitelezőknek a jelen-

¹ A Központi Hitelinformációs Rendszer (KHR) a korábbi Bankközi Adós- és Hitelinformációs Rendszer (BAR) új elnevezése 2006. január 1-jétől.

leginél sokkal aktívabb ügyfél-tájékoztatási, tanácsadói gyakorlatot kell folytatniuk, kiemelve, hogy az adott ügyfél számára melyik konstrukció milyen előnyökkel és milyen hátrányokkal jár. A TLA lehetőséget nyújt arra, hogy a hitelezők egyénre szabott tartalommal töltsék fel a tájékoztatást.

Alapelvként kell leszögezni, hogy az ügyfél a TLA esetében is jogosult legyen a rendszerben lévő adatainak megismerésére. Ez nemcsak az ügyfél érdeke, hanem minőségbiztosítási célokat is szolgál.

Fogyasztóvédelmi szempontból tehát elmondható, hogy a TLA a negatív listás rendszerrel összehasonlítva csökkenti az információs aszimmetriát a hitelező és az ügyfél között, de az ügyfél-tájékoztatás hatékonyságának javításához szükséges a hitelezők ténylegesen aktív – nem csak formalitásokra koncentráló – tájékoztatási gyakorlatának javítása.

3. GARANCIÁLIS SZABÁLYOK AZ ÜGYFELEK JOGAINAK VÉDELMEÉRE

A pozitív adóslista kérdése hosszabb idő óta napirenden szereplő vitatéma, a személyes adatok védelme szempontjából merült fel ellene kifogás. Véleményem szerint bármilyen – akár negatív, akár pozitív – listáról beszélünk, a szabályozásnak kell törvényi szinten biztosítania a nyilvántartás szabályainak való megfelelést és az ügyfelek jogainak védelmét. A törvényi szabályozásnak legalább az alábbi elvek érvényesülését szavatolnia kell:

- célhoz kötöttség: másra nem használható;
- ügyfél-tájékoztatás: szerződéskötés előtt, bekerüléskor és folyamatosan az adatok lekérdezésének lehetősége;
- nyilvántartott adatok pontos köre, ideje;
- jogorvoslati lehetőség;
- szigorú IT-biztonsági követelmények.

A fenti alapelvek és szabályok megsértése esetén a törvénynek szigorú szankcionálási eszközöket kell tartalmaznia. Vagyis fel sem merülhet, hogy a TLA adatait marketing-célra használhassák fel.

A fentiekén túlmenően szükségesnek tartom egy olyan Ügyfélvédelmi Konzultációs Tanács felállítását, amely a TLA működésével kapcsolatosan javaslatlatteríteli, tanácsadói és véleményező szerepet töltené be, tagjai lehetnének a fogyasztóvédelmi civil szervezetek mellett a Bankszövetség, a TLA-t működtető vállalkozás, az MNB és a PSZÁF.

Összességében fogyasztóvédelmi szempontból nem merül fel több aggály a TLA működésével, mint a már működő egyéb listákkal, nyilvántartásokkal kapcsolatosan, s ezek az aggályok törvényi szinten kezelhetők és kezelendők. Sőt, tisztán fogyasztóvédelmi szempontból aggályosabb egy olyan negatív listás nyilvántartás, amely az ügyfeleket egyformán, minden mérlegelés nélkül ítéli meg, noha pénzügyi helyzetük átfogó ismeretében ez esetleg nem következne be.