

A cél: ügyfélszerzés mindenáron?

Érdemes erős kritikával szemlélni a bankok "páratlan" ajánlatait

A Gazdasági Versenyhivatal (GVH) a napokban ismeretterjesztő kampányra kötelezte a Raiffeisen Bank Zrt.-t, hogy a fogyasztók tájékozottabbak legyenek lakás- és egyéb hiteleikkel kapcsolatban. Az osztrák bank ugyanakkor nem követett el jogsértést, mivel vállalta, hogy magatartását összhangba hozza a versenytörvény rendelkezéseivel. Más pénzügyi intézetek napjainkban is futó hirdetési kampányainak is vannak olyan jelei, hogy nem válogatnak az ügyfélszerzés eszközeiben.

A rendszerváltás óta a bankok számára talán soha nem voltak annyira fontosak a lakossági ügyfelek, mint a hitelválság kirobbanása óta. Az összetettebb és kockázatosabb pénzügyi termékekkel szemben megnöttek a kisbefektetők fenntartásai, a részvényt piac forgalma drasztikusan visszaesett, az ingatlanbefektetési alapok visszafizetése megnehezült, csak a hagyományos betétek és az államkötvények állnak szilárdan a lábukon, az utóbbiak azonban a háztartások körében nem igazán népszerűek.

Ezért a bankok betéti akciói egymásra licitálnak, és a nagy versenyfutásban bizony be-becsúsznak olyan állítások is, amelyek nem állják meg a helyüket. Nem mindegy, milyen típusú médiában jelennek meg az ajánlatok - mondta lapunknak a Gazdasági Versenyhivatal (GVH) szóvivője Mihálovits András szerint az természetes, hogy egy rádióreklámban nem lehet teljes körű információt adni, de a televíziós hirdetések hitelességével szemben nagyobbak a követelmények, az interneten pedig mód nyílik akár a legapróbb részletek ismertetésére is. A versenyhivatal számára minden ügy egyedi, tehát a piaci szereplők nem hivatkozhatnak precedensekre.

A versenyképesnek tűnő betéti kamatajánlatok hátránya, hogy általában csak korlátozott ideig - néhány hónapig - nyújtják a bankok ügyfeleiknek. Utána a reklámokban szereplőnél jóval alacsonyabb, piaci kamatot adnak, ráadásul csak egy nagyobb összegű, a pénzügyi intézetnél frissen elhelyezett pénzre. E feltételek azonban sokszor csak apró betűkkel szerepelnek a hirdetésekben, és minden részletük kizárólag a banki szerződésekben olvashatók.

A hitelpiacon sem sokkal rózsásabb a helyzet. A bankok forrásszűkétől szenvednek, ezért ajánlataik drágábbak lettek, és - a növekvő kockázatok miatt - megnehezült a kölcsönhöz hozzájutás is. A Raiffeisen Bank Zrt.-t - versenyfelügyeleti eljárásban - jogsértés megállapítása nélkül marasztalta el a napokban a GVH. A hivatal azt észlelte, hogy a bank lakáscélú felhasználásra kínált "jelzáloghitel jövedelemigazolás nélkül" elnevezésű termékével kapcsolatos tájékoztatásával "valószínűsíthetően a fogyasztók megtévesztésére alkalmas magatartást folytatott". A bank ezután vállalta, hogy az ügyfeleket már a szerződéskötés előtt az eddiginél alaposabban tájékoztatja. Emellett kiadványt jelentetnek meg a hiteltermékeikről, és újabb reklámkampányukban alaposabban tájékoztatnak.

Tavaly több pénzügyi intézetet, tetemes pénzbírsággal, azért marasztalt el a GVH, mert megtévesztették az ügyfeleiket. Mihálovits András arra hívta fel a figyelmet, hogy az elmarasztalást azzal érdemelte ki a hazai bankvilág színe-java - így az OTP (többször is), a K&H Bank, a Citibank, az Erste Bank, a Raiffeisen Bank, a Budapest Bank és a Cetelem Bank -, hogy a hitelkártya használatának kamatmentességére vonatkozó ígéretet tettek, amely nem volt alkalmas a kártyabirtokosok reális

tájékoztatására. Az igazság ugyanis az, hogy a kamatmentesség kizárólag a kártyával történő vásárlásokra vonatkozik, készpénzfelvételre nem. Emellett a kamatmentességhez a teljes tartozásnak a fizetési határidőig történő megfizetése is szükséges. Ha csak egy részét törlesztették, a fogyasztónak kamatot kell fizetnie. Az igazság az, hogy a fogyasztók jelentős hányada nincs pontosan tisztában a kamatmentes periódus jellemzőivel, nem tudják, hogy csak akkor van kamatmentesség, ha a meghatározott időn belül az adott terméknel meghatározott módon teljesítik a befizetést.

Mindent bevetnek

Az egyik pénzügyi szolgáltató egyik olimpiai bajnokunkat szerepelteti reklámjaiban, aki kezes és jövedelemigazolás nélkül igényelhető akciós hitellehetőséget kínál. Mellesleg negyedmillió forintos regisztrációs díj kifizetése mellett. A GVH már megbüntette a társaságot, a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete is megállapította, hogy itt jogosulatlan pénzügyi szolgáltatást végeznek. A társaság erre úgy reagált, hogy 10 000 elégedett ügyfelük van, és alig néhány panaszosuk.

(Népszava, 2009. január 12., hétfő, 5. oldal)