

Helmeczi István–Olasz Henrietta

A csoportos beszéd és az elterjedését gátló tényezők

MNB-TANULMÁNYOK 97.
2011



MAGYAR NEMZETI BANK

Helmeczi István–Olasz Henrietta

A csoportos beszéd és az elterjedését gátló tényezők

MNB-TANULMÁNYOK 97.
2011

Az „MNB-tanulmányok” sorozatban megjelenő írások a szerzők nézeteit tartalmazzák, és nem feltétlenül tükrözik a Magyar Nemzeti Bank hivatalos álláspontját.

MNB-tanulmányok 97.

A csoportos beszéd és az elterjedését gátló tényezők

Írta: Helmeczi István, Olasz Henrietta

Budapest, 2011. november

Kiadja: Magyar Nemzeti Bank

Felelős kiadó: dr. Simon András

1850 Budapest, Szabadság tér 8–9.

www.mnb.hu

ISSN 1787-5293 (on-line)

Tartalom

Összefoglaló	5
Összegzés	6
1. Bevezetés	8
2. A csoportos beszedés	9
2.1. A csoportos beszedést támogató infrastruktúra	11
2.2. A felhatalmazási folyamat	12
2.3. A beszedési folyamat	18
2.4. A csoportos beszedésre vonatkozó szabályok	20
3. A csoportos beszedés a statisztika tükrében	25
3.1. Csoportos beszedésként indított és elszámolt tételek	27
3.2. Visszaútasított csoportos beszedési megbízások	30
3.3. A csoportos beszedés jogcímei	34
3.4. A beszedők országos megoszlása	37
3.5. Az ügyfélfelmérés eredménye	37
4. A csoportos beszedés és a SEPA Direct Debit összehasonlítása	40
4.1. A közös európai beszedési mód – a SEPA Direct Debit (SDD) rövid bemutatása	40
4.2. Fizetési mód szabályainak menedzsmentje	41
4.3. Szabályozottság, szankciók	42
4.4. Felhatalmazások	43
4.5. Beszedések kezelése	44
4.6. Visszaélések kezelése	44
4.7. Migrációs problémák	45
4.8. Az Európai Bizottság szabályozási tervei	46
4.9. Konklúzió	47
5. A csoportos beszedés konstrukció problémái	48
5.1. Jegybanki ellenőrzési tapasztalatok	48
5.2. Általános szabályozási problémák	48
5.3. Gyakorlati problémák	57

6. Alternatív fizetési megoldások	72
7. Konklúziók	74
8. Javaslatok	76
8.1. Ajánlások a bankok, beszedők részére	76
8.2. Javaslat a beszedésre vonatkozó szabályok (kismértékű) módosítására	78
8.3. Megfontolásra ajánlott javaslatunk a GIRO Zrt. részére	81

Összefoglaló

Az MNB felelős a pénzforgalom szabályozásáért, ennek keretében a fizetési módok szabályait az MNB rendeletben alakítja ki. Jelen kiadvány célja, hogy elsősorban a szakmai közönség (bankok, beszedők), másodsorban az érdeklődők számára bemutassa azt, hogyan látja az MNB a csoportos beszedés fizetési módot, annak jelenét és jövőjét.

A csoportos beszedést az MNB a bankközösséggel együtt alakította ki és 1997-től vezette be. Az elmúlt több mint tíz évben jelentős növekedés volt ezen a területen, ez a növekedés azonban lényegesen lelassult, majd az utolsó években teljesen leült, amiben a 2008 óta tartó válság is alapvető szerepet játszott. Az MNB kezdeményezésére már 2003-ban bankközi munkacsoport alakult javaslatok kidolgozására, de érdemi áttörést nem sikerült elérni.

A kiadványban bemutatjuk, hogy összefüggés van a jövedelem és a csoportos beszedés használata között, vagyis a használata szociális kérdésnek is tekinthető. Ez alapján a lakosság nagy része számára jelenleg (főként likviditáskezelési szempontból) nem ideális a csoportos beszedés, amit a válság hatásai is súlyosbítanak (munkanélküliség, devizahitelek problémája, felhalmozódó közüzemi tartozások).

Mivel a csoportos beszedések tranzakciószáma abszolút értelemben véve a hazai készpénzmentes fizetési módok között ennek ellenére is jelentős, úgy gondoljuk, hogy érdemes a fizetési mód általunk azonosított technikai hibáit orvosolni, használhatóságát tovább fejleszteni. Ugyanakkor az azonosított tendenciák alapján a közeljövőben sem számítunk ezen fizetési mód használatának robbanásszerű növekedésre.

JEL: J33, D12, D23, D49, D40, G21, G28, L81.

Kulcsszavak: csoportos beszedés, SEPA, SDD, készpénz-átutalási megbízás, sárga csekk.

Összegzés

1997-ben az MNB kezdeményezésére jött létre Magyarországon a csoportos beszedés fizetési mód, amely szabványosan, mindenre egyforma szabályok szerint volt hivatott leváltani az addig csak bankon belül alkalmazott beszedés jellegű fizetési műveleteket. Bár az új fizetési mód a '90-es évek végén, 2000-es évek elején gyorsan terjedt, a 13 éves történetére visszatekintve megállapítható, hogy csak részsikereket ért el, és nem járta be azt az utat, amelyet bevezetésekor a bankközösség, valamint a jegybank remélt. A hazai fogyasztók a rendszeres, fix összegű fizetési kötelezettségeiket (köz-művek, biztosítás, telekommunikációs előfizetés stb.) még mindig jelentősen nagyobb arányban teljesítik készpénz-átutalási megbízás formájában („sárga csekken”), mint bankszámláról, csoportos beszedés útján.

Mivel a csoportos beszedés egy – össztársadalmi költségeket tekintve is – hatékony fizetési módnak tekinthető, fontosnak tartottuk az elmúlt 13 év tapasztalatait alaposan áttekinteni a statisztika, a folyamatok, valamint az időközben kapott visszajelzések alapján. Az aktualitást az is adta, hogy rendelkezésre álltak eredetileg más tanulmányok elkészítése érdekében megszerzett adatok, amelyek segítségével olyan kérdéseket is objektíven lehetett vizsgálni, amelyek megítélése korábban kizárólag az MNB-s, a kereskedelmi banki és beszedői szakértők kollektív bölcsességén alapult.

Jelen tanulmány elkészítésének másik motivációja, hogy a SEPA-folyamat (a közös európai fizetési övezet létrehozása) miatt középtávon a hazai beszedési folyamatokat is meg kell változtatni, ezért ehhez kapcsolódóan is fontos a hazai beszedési instrumentum stratégiai irányait áttekinteni. Alapos leíró elemzés után számba vesszük azon problémákat, amelyek jelenleg tapasztalhatók a csoportos beszedéssel kapcsolatban, ahol lehet, javaslatot teszünk a változtatásra, vagy a bankközösségnek megfogalmazott ajánlás, vagy konkrét szabályozási javaslat formájában. Javaslatainkat a kiadvány utolsó fejezete összefoglalóan tartalmazza.

A csoportos beszedések vizsgálata során megállapítható, hogy kiugróan magas hazánkban a kezdeményezett csoportos beszedések visszautasítási aránya. Darabszám szerint a tranzakciók több mint 18%-a, míg értékben majdnem 34%-a visszautasításra kerül (azaz nem lesz teljesítve). A visszautasítás okait tekintve ez döntően (az esetek több mint 70%-ában) fedezethiány miatt történik, tehát nem a csoportos beszedés folyamataiban rejlő konstrukciós hiba miatt. További 16%-át magyarázza a visszautasításoknak a felhatalmazólevél hiánya, ami vagy a beszedő hibájából fakad, vagy (és ez a valószínűbb) a beszedő és a fizető fél közötti kommunikáció elmaradásából származik. A visszautasítások darabszáma, de főleg értéke jelentősen emelkedett a pénzügyi válság és az általa érintett háztartások rendelkezésre álló jövedelmének csökkenésével. Értékben a visszautasítások legnagyobb hányada kevés számú beszedőhöz köthető, és elsősorban (nagy valószínűséggel) hiteltörlesztő részletek beszedésének megghiúsulását jelenti. A kis tranzakciós értékű csoportos beszedések tömeges fedezethiány miatti megghiúsulása arra enged következtetni, hogy a fedezetlenség fő oka a bankszámlákra érkező jövedelmek alacsony volta és azok egyéb célú felhasználása.

A csoportos beszedés másik gyengesége – a visszautasított tételek nagy aránya mellett – a kisméretű penetrációja a háztartások körében. Bár az MNB megrendeléséből végzett felmérés alapján a háztartások megközelítőleg 40-50%-a rendelkezik (saját bevallása szerint) valamilyen csoportos beszedésre vonatkozó felhatalmazással, a csoportos beszedés tényleges átlagos használata már nem tükrözi ezt a penetrációt. Ez arra utal, hogy nagyon sok olyan háztartás is van Magyarországon, amely bár kapcsolatba kerül a csoportos beszedéssel, sőt egyes fizetésekre akár használja is, rendszeres számláinak többségét mégis inkább készpénz-átutalási megbízással, vagy egyszerű (illetve rendszeres) átutalással fizeti ki. Bár a csoportos beszedés használati aránya emelkedik a lakosság körében a végzettség, valamint a jövedelmi helyzet emelkedésével, viszonylag gyakoriak a fedezethiány miatti visszautasítások a megfelelő jövedelemmel rendelkező ügyfelek esetében is, valamint a bankszámlára érkező megfelelő jövedelemmel rendelkező ügyfelek körében is közel kétharmad egyáltalán nem, vagy csak ritka (nem havi) fizetések kiegyenlítésére használja kizárólag a csoportos beszedést. A csoportos beszedés alacsony penetrációjának, ügyfelek általi elfogadásának egyik legfontosabb oka vélhetően a díjazásbeli hátrány

a legfőbb vetélytárssal, a készpénz-átutalási megbízással szemben. A másik ok az alapvető bizalmatlanság a beszedőkkel, illetve azok eljárásaival szemben. Bár van számos beszedő, akinek belső folyamatai nincsenek kellően precízen a csoportos beszedés szabályainak betartására hangolva, a statisztika azt mutatja, hogy ez nem nevezhető jellemzőnek. Ugyanakkor a beszedők új felhatalmazásokkal kapcsolatos reakciójának ideje, illetve precizitása kétségtelenül hagy kívánnivalót maga után. Ezt oktatással, valamint a szabályozás szigorításával lehet kezelni.

A jövőbe tekintve a SEPA-beszedés (SDD) magyarországi (véltetően az Európai Bizottság által rendeleti úton is kötelezővé tett) bevezetése jelentős kihívás mind a szabályozó hatóságoknak, mind a bankoknak, mind a beszedőknek. Az SDD egy, a csoportos beszedéstől alapvetően különböző modellt alkalmaz a beszedések lebonyolítására (a bank helyett a beszedőnek kell adni a felhatalmazást, azzal a bank nem is találkozik; automatikus visszatérítési joga van az ügyfélnek téves beszedés esetén stb.), ezért mindenképpen szükség lesz szabályozói lépésekre is a migráció lebonyolításához. Az SDD bevezetése logisztikai problémát is felvet, amennyiben a jelenleg hatályos felhatalmazásokat a bankoktól a beszedő vállalatokhoz el kell juttatni. Az SDD bevezetéséhez kötődő kihívásokon túl e lépésnek van egy olyan veszélye, hogy a konstrukció jellegénél fogva a hazai bizalmatlan fogyasztói réteget még inkább eltávolítja a beszedésektől, hiszen az SDD folyamata még inkább épít a beszedővel szembeni fogyasztói bizalomra – ez, szemben a nyugat-európai országokkal, Magyarországon szemmel láthatóan nagymértékben hiányzik. Mivel az SDD-re való átállás kapcsán Magyarországnak választási lehetősége nincs, ezért érdemes már most elgondolkodni azon, hogy milyen egyéb fizetési mód jelenthet a beszedések mellett hosszú távon valódi, hatékony alternatívát a készpénz-átutalási megbízás mellett. Ezért az MNB javasolja a bankközösség számára egy elektronikus számla-bemutató és -fizetési konstrukció hazai bevezetési lehetőségének megvizsgálását.

1. Bevezetés

Magyarországon az egyes fizetési módok részletes szabályainak megalkotása a Magyar Nemzeti Bank feladata. Az MNB – mint a pénzforgalom lebonyolításának szabályozója – független félként képes az összes érintett fél (ügyfelek, bankok, elszámolóházak) érdekeit figyelembe venni és a szabályokat az alapján kialakítani. Az MNB (a bankközösség bevonásával) 1997-ben két új fizetési módot hozott létre, a csoportos beszedést és a csoportos átutalást. Az új fizetési konstrukciók létrejöttét nem kis mértékben a piaci verseny hiánya indokolta: a nagy lakossági bankok különmegállapodásokat kötöttek a beszedőkkel a közüzemi díjak teljesítésére, illetve a bérjellegű átutalások teljesítésére, így a többi banknak¹ esélye sem volt a jobb minőségű szolgáltatással történő piacszerzésre. Az MNB ezért a teljes bankközösség bevonásával szabványosította a csoportos beszedést, és kötelezővé tette a meglévő szerződések megszüntetését/átalakítását.

Így jöhetett létre egy olyan megoldás, amelyben a beszedőknek és az ügyfeleknek nem szükségszerűen kell bankszámláikat ugyanazon banknál vezetniük. A konstrukció Magyarországon is gyorsan elterjedt: ma már több mint 2200 beszedő havonta mintegy 3,3 millió darab számlát állít ki, és szedi be az 57 Mrd Ft-nyi ellenértékét. Az új fizetési mód azonban mégsem váltotta be a hozzá fűzött reményeket, ugyanis a közüzemi beszedések jelentős hányadát az ügyfelek még mindig készpénz-átutalási megbízással (elterjedtebb nevén sárga csekkel) egyenlítik ki. Ez természetesen közvetetten arra enged következtetni, hogy a fogyasztók jelentős részének az igényeit a jelenlegi csoportos beszedési konstrukció nem elégíti ki.

A kezdeti évek tapasztalata alapján a fizetési mód felülvizsgálatára 2003 novemberében az MNB, a GIRO, a bankok és a legnagyobb beszedők bevonásával egy munkacsoport² alakult, amely munkájának eredményeire e kiadvány is támaszkodik. A munkacsoport a lefolytatott vizsgálata során számos értékes megállapítást tett, ami jogszabályváltozással is járt, és bár a csoportos beszedések száma az azóta eltelt időben mintegy 25%-kal nőtt, a várt áttörés mégsem következett be. Mint majd bemutatjuk, a háztartások jelentős része továbbra is a postai készpénz-átutalási megbízást (sárga csekket) használja.

Az MNB a csoportos beszedést olyan fizetési módnak tartja, amely a rendszeresen felmerülő fizetési kötelezettségek hatékony, biztonságos és kiszámítható kiegyenlítését teszi lehetővé. Mivel a nyugat-európai országokban is hasonló konstrukciók terjedtek el ilyen típusú fizetések kiegyenlítésére, ezért úgy gondoltuk, hogy érdemes végiggondolni: mit lehetne tenni azért, hogy a magyar háztartások is közeledjenek a Nyugat-Európában megszokott gyakorlathoz.

A kiadvány ezért részletesen bemutatja a csoportos beszedési konstrukciót, az ügyfelek számára látható, valamint a háttérben zajló folyamatokat a rendelkezésünkre álló számok tükrében. Empirikus vizsgálattal próbálja meg alátámasztani az eddig anekdotikus jellegű problémafelvetéseket, és az ott kapott eredményeket felhasználva a konstrukció jobbá tételére vonatkozó javaslatokat is megfogalmaz.

¹ E kiadványon belül a könnyebb érthetőség kedvéért a hitelintézeteket banknak fogjuk hívni. Valójában a hitelintézetek köre tágabb, mint a bankok, tartalmazza például a takarékszövetkezeteket is.

² A munkacsoportban az MNB is részt vesz.

2. A csoportos beszedés

Azon vállalatoknak, amelyek a lakosság széles köre számára nyújtanak szolgáltatásokat, jellemzően igen nagyszámú ügyfele van. A legjobb példák erre a tradicionális közműszolgáltatók (víz, gáz, áram), valamint a pénzügyi szolgáltatók (biztosítók, bankok stb), amelyek a szolgáltatási területükön akár több százezer háztartás számára nyújtanak szolgáltatást, egy biztosító vagy egy telekommunikációs szolgáltató pedig akár milliós ügyfélkörrel is rendelkezhet (a továbbiakban a csoportos beszedést is alkalmazó szolgáltatókat az egyszerűség kedvéért egységesen beszedőnek nevezzük). Mivel a szolgáltatások után az elszámolás (számlázás) általában havi rendszerességgel történik, ez azt is jelenti, hogy ezen szolgáltatóknak havonta több százezer bejövő jóváírást kell tudniuk kezelni. Ez igen jelentős adminisztrációs munkát jelent, hiszen a beszedőnek a bankszámlája javára beérkezett nagyszámú átutalás mindegyikéről meg kell állapítani, hogy az melyik ügyfelétől (illetve melyik szerződés alapján, melyik hónapra vonatkozóan) érkezett be. Ez a manuális munka azonban kiváltható olyan fizetési konstrukció alkalmazásával, amely lehetővé teszi az automatizálást – jellemzően valamilyen azonosítósám feltüntetésével a fizetési üzenetben.

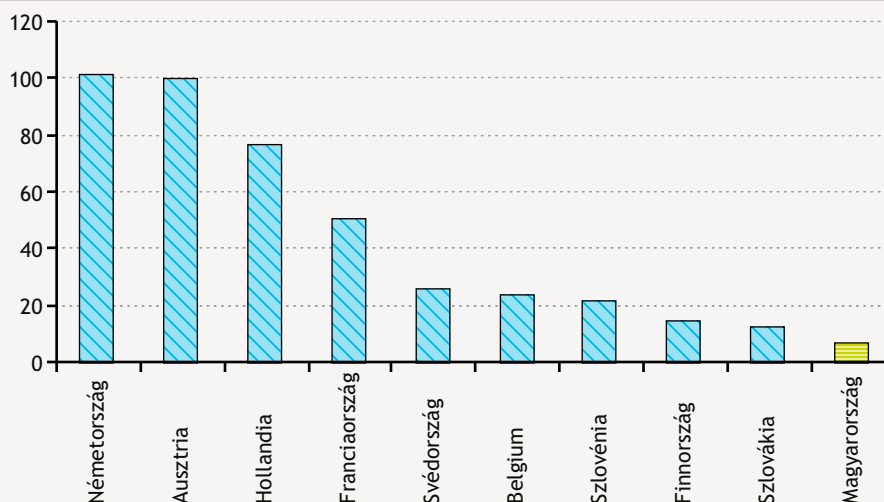
Nyugat-Európában a közüzemi díjak fizetésére az ún. „direct debit” tranzakciók terjedtek el, amelyek magyar adaptációja a csoportos beszedés. Az 1. ábra bemutatja azt, hogy a referenciának tekinthető országokban mennyi fizetés történik ilyen módon évente, egy főre vonatkozóan.

A kép meglehetősen vegyes: míg Németországban, Ausztriában és Hollandiában rendkívül népszerű ez a fizetési mód, az egyébként a pénzforgalmi innovációkban élenjáró Svédországban és Finnországban már jóval kevesebb ilyen tranzakció van – de még így is sokszorosa a magyarországinak. Ez egyrészt azt jelenti, hogy elvileg hazánkban még akkor is van növekedési potenciál a csoportos beszedésben, ha időközben megjelennek innovatív alternatívák. Másrészt felveti azt, hogy érdemes alternatív megoldásokat (pl. EBPP)³ támogatni, hogy az ügyfelek a fizetéseiket a számukra legszimpatikusabb készpénzkímélő módon bonyolíthassák le.

Magyarországon három olyan fizetési mód terjedt el, amellyel a közüzemi fizetések automatizáltan lebonyolíthatóak.

1. ábra

Egy főre jutó banki díjbeszedések (direct debitek) száma 2009-ben



³ Az EBPP-ről lásd részletesebben az *Alternatív fizetési megoldások* című fejezetet.

1. táblázat

A közüzemek és ügyfelek által leggyakrabban használt fizetési konstrukciók bemutatása

Fizetési mód	Manuális munka igénye, hibázás	Előnyei	Hátrányai
Készpénz-átutalási megbízás (sárga csekk)	<ul style="list-style-type: none"> beszedői oldalon alacsony/minimális ügyféloldalon időigényes (változattól függően) postánál szintén munkaidőt igényel a befizetőazonosító biztosítja a hibamentes azonosítást 	<ul style="list-style-type: none"> (látszólag) ingyenes az ügyfél számára jól automatizálható a beszedői oldalon gyenge automatizáltságú beszedőnél is könnyebben azonosítható a fizetés ad-hoc fizetésekre is használható (állami ügyintézés, alapítványi befizetés stb.) 	<ul style="list-style-type: none"> drága a beszedő számára időigényes az ügyfél számára ügyfél döntésétől függ, hogy mikor érkezik a beszedő számlájára „elfelejtés” lehetősége
Egyszerű átutalás (rendszeres átutalás)	<ul style="list-style-type: none"> szolgáltató számára nincs/minimális téves azonosítás lehetősége, ha az ügyfél elvétí a közleménybe írt azonosítót 	<ul style="list-style-type: none"> ügyfél számára kontrollálható a fizetés időpontja szolgáltató számára teljesen ingyenes 	<ul style="list-style-type: none"> rontás lehetősége az ügyféloldalon van költsége az ügyfél számára beszedő számára nem tervezhető likviditásmenedzsment „elfelejtés” lehetősége (kivéve a fix összegű rendszeres átutalást)
Csoportos beszedés	<ul style="list-style-type: none"> a felhatalmazási folyamat kivételével nincs élőmunkaigény, hibamentes azonosítás biztosítva felhatalmazási folyamatban lehetséges hibázás 	<ul style="list-style-type: none"> olcsó a beszedőnek nagyon jól automatizálható kiszámítható likviditásmenedzsment ügyfélnek nem kell észben tartania és a fizetéssel foglalkoznia 	<ul style="list-style-type: none"> van költsége az ügyfél számára csak olyan fizetésekre használható, ahol van szerződés a felek között

A három fizetési megoldás között az egyik leglényegesebb különbség, hogy az első kettőben a fizetni szándékozó ügyfél kezdeményezi a fizetést, míg a csoportos beszedésnél a beszedő. Emiatt *elvileg* a csoportos beszedés a legpraktikusabb a beszedők, valamint a *fizetni kívánó és tudó* ügyfelek számára, míg a másik kettő akkor ideális az ügyfél számára, ha a fizetési kötelezettségének teljesítése nehézséget okoz neki, vagy ha bizalmatlan a beszedővel szemben. Ez a beszedő számára okoz problémát, mert kiszámíthatatlanná teszi annak likviditásmenedzsmentjét (pénzgazdálkodását).

A teljesség érdekében meg kell említenünk, hogy léteznek még alternatívák. Nálunk nem elterjedt fizetési lehetőség a rendszeres bankkártyás beszedés. Itt az ügyfél (interneten) megadja a szolgáltató számára a bankkártyája adatait, és a szolgáltató a kívánt periódusnak megfelelően bankkártyás terhelést kezdeményez. Hazánkban ez tipikusan külföldi szolgáltató–magyar ügyfél viszonylatban fordul elő.⁴ Néhány hazai bank ATM-jénél pedig be lehet fizetni a sárga csekket (vásárlási tranzakcióként).

A közműszolgáltatók és ügyfelek már korábban is igényelték, hogy ne csak postai úton, hanem bankszámláról is lehetőség legyen beszedni az ügyfelek rendszeresen felmerülő fizetési kötelezettségeit. Ehhez a beszedők kétoldalú megállapodásokat kötöttek a (sok lakossági ügyféllel rendelkező) bankokkal, aminek viszont az volt a hátránya, hogy a bankok közötti versenyt jelentős mértékben korlátozta, és ez végső soron mind a beszedő, mind pedig a fogyasztó számára összességében káros.

Az MNB ekkor döntött az új fizetési módo(ka)t kidolgozó projekt létrehozásáról, amelyben az MNB-n kívül a GIRO Zrt., a bankok és a beszedők vettek részt, és munkájuk eredményeképpen elkészült a csoportos beszedés konstrukciója. Az MNB a pénzforgalomról szóló 6/1997. (MK 61.) MNB rendelkezésben kötelezővé tette a korábbi szerződések megszüntetését, illetve átalakítását.

Ugyanakkor a statisztikákból az állapítható meg, hogy a csoportos beszedés az eltelt tizennégy év alatt nem tudott igazi áttörést elérni, a közüzemi fizetések mindössze 20%-át teszi ki.⁵

⁴ Magyarországon ez a konstrukció a PPO.hu kapcsán kapott nagyobb (negatív) sajtónyilvánosságot.

⁵ A megoszlás értékben is közel ugyanez

2. ábra

A díjfizetések megoszlása fizetési módonként 2009-ben

(db)



Megjegyzés: Az egyszerű átutalásra vonatkozó adat reprezentatív felmérés alapján történt becslés.

Ez felveti a kérdést, hogy vajon mekkora az a részesedés, amelyet ez a fizetési mód potenciálisan el tud érni. Mint az 1. ábrán is láthattuk, ezen fizetési típus elterjedése még Nyugat-Európában is nagy szórást mutat. Úgy gondoljuk, hogy hazánkban ez a fizetési mód legfeljebb a skandináv országokban tapasztalható potenciállal rendelkezik, a porosz országokban megfigyelhető egy főre jutó tranzakciószám elérését hosszú távon sem látjuk reálisnak. Mint a jelen kiadvány későbbi fejezeteiből kiderül, a csoportos beszédés használata az adatok alapján legfőképpen bizalmi és jövedelmi kérdés. Mivel az utóbbira az MNB-nek nincs ráhatása, értelemszerűen a bizalom növelésére irányuló javaslatokat teszünk. Bár a javaslataink kapcsán relatív nagy növekedés is elképzelhető, a 2. ábra grafikonja még nagyon optimista feltételezések mellett is a sárga csekk túlsúlyát mutatná. Úgy gondoljuk, hogy a pénzforgalom akkor működik hatékonyan, ha minden ügyfél tud a maga számára megfelelő fizetési módot találni a kötelezettségének teljesítésére.

Mint a kiadvány későbbi fejezetéből kiderül, a csoportos beszédés hosszú távon „halálra van ítélve”, hiszen az EU minden tagországra tervezi bevezetni az uniós nagybankok által kidolgozott SEPA Direct Debit (SDD) konstrukciót. Ennek ellenére az addig hátralévő időben is érdemesnek tartjuk a konstrukció fejlesztését, mert:

- az SDD bevezetéséig is érdemes a készpénzmentes fizetési módot az ügyfelek számára vonzóbbá tenni;
- az SDD-nek vannak olyan elemei, amelyek átvétele pozitív az ügyfelek számára, és érdemes a csoportos beszédést ezekhez harmonizálni;
- a kormány azt kommunikálja, hogy 2020 előtt hazánk nem csatlakozik az euroövezethez.

2.1. A CSOPORTOS BESZEDÉST TÁMOGATÓ INFRASTRUKTÚRA

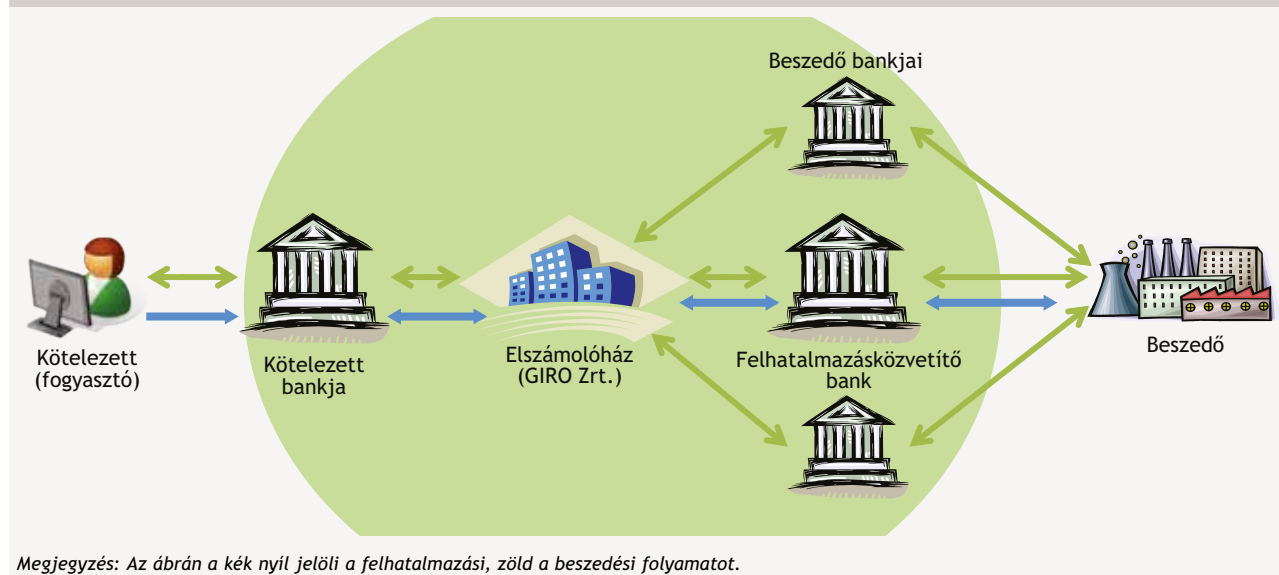
Bár e kiadvány a csoportos beszédésről szól, a gazdaságban ezenkívül is naponta nagy mennyiségű fizetés (átutalás) történik. Mivel Magyarországon mintegy 200 bank és takarékszövetkezet működik, amelyek átlagosan naponta 1 millió átutalást küldenek egymásnak, könnyen belátható, hogy ha mindenki mindenkinek közvetlenül küldözgetné az átutalásokat, abból egy pókhálószerű, nem hatékony rendszer lenne. Szükség van egy „kapcsolóközpont”ra”, amelyet elszámolóháznak hívunk, e központi szereplőhöz a bankok hozzákapcsolódhatnak, és ömlesztve küldhetik be hozzá a tranzakciókat és egyéb

üzeneteket, amelyeket ez a központ a megfelelő helyre továbbít. Ugyanakkor, mivel pénz küldéséről van szó, az elszámolóház lényegesen több, mint egy kapcsolóközpont (többek között azért is, mert jelentősen képes csökkenteni a bankoknak a többi bankkal szembeni pénzügyi jellegű kockázatait).

Az 1989-ben a kereskedelmi bankok és az MNB által alapított GIRO Zrt. 1994-től üzemelteti a Bankközi Klíring Rendszert (BKR-t), amely hazánkban az ún. kis értékű, vagyis nem pénzügyi átutalások tömeges, gyors és olcsó lebonyolítását végzi.

Mivel az elszámolóház amúgy is bizalmas pénzügyi üzeneteket közvetít (és a bankok tulajdonában áll), triviális, hogy a bankok minden olyan szolgáltatásra használják, amely a bankok kooperációja nélkül nem működhetne. Emiatt logikus volt az a döntés, hogy a bankok a felhatalmazólevelek elektronikus változatainak közvetítésére is az elszámolóházat vegyék igénybe.

3. ábra
A csoportos beszédés infrastruktúrája



Mivel a gazdaság szereplőit semmi sem korlátozza abban, hogy több bank szolgáltatását is igénybe vegyék, ezért az ábra a beszedő oldaláról több bankot is tartalmaz (a fogyasztónak muszáj, hogy egy konkrét számlát jelöljön meg a felhatalmazáson, így nála csak egy bankot tüntettünk fel). A beszedő bármelyik bankján keresztül benyújthatja a beszédését, tipikusan persze csak egyet szoktak használni, a többit pedig csak az adott bankon belüli beszédéseknél.

A felhatalmazások elektronizált változataihoz azonban a beszedőnek ki kell jelölnie egy bizonyos bankot, amelyen keresztül kapja és küldi az ilyen üzeneteket.

2.2. A FELHATALMAZÁSI FOLYAMAT

2.2.1. A felhatalmazás

Egy bank számára a jogszabályok által lefektetett alapkövetelmény, hogy mindenkor pontosan el tudjon számolni az ügyfelei pénzével. Ez azt jelenti, hogy a számlán történt bármilyen terheléshez fel kell tudnia mutatni egy, az ügyfél által megadott rendelkezést, amely alapján a terhelést a bank jogosan végezte el. A rendelkezés lehet egy kitöltött átutalási megbízás, egy szerződés (amely pl. díjterhelés alapja), de ilyen a felhatalmazási nyomtatvány is.

Mivel a *fogyasztó* (a beszedő ügyfele) és a *kötelezett* (a bank ügyfele) lehet külön személy (tipikusan: házastárs, szülő, gyermek), a jogszabályok és a nyomtatványok a két fogalmat megkülönböztetik. Az egyszerűség kedvéért azonban ebben a kiadványban a *kötelezett* helyett a könnyebb érthetőség érdekében túlnyomórészt a *fogyasztó* kifejezést használjuk, és csak akkor különböztetjük meg, ha ennek kifejezetten jelentősége van.

4. ábra
Felhatalmazólevél

FELHATALMAZÁS CSOPORTOS BESZEDÉSI MEGBÍZÁS TELJESÍTÉSÉRE, A FELHATALMAZÁS MÓDOSÍTÁSA, MEGSZÜNTETÉSE	
1.	<div style="text-align: center; border-bottom: 1px solid black; margin-bottom: 5px;">Kötelezett adatai</div> Kötelezett neve: <div style="border-bottom: 1px solid black; height: 1.2em; width: 100%;"></div> Bankszámla pénzforgalmi jelzőszáma: <div style="border-bottom: 1px solid black; height: 1.2em; width: 100%;"></div>
2.	<div style="text-align: center; border-bottom: 1px solid black; margin-bottom: 5px;">Jogosult adatai</div> Jogosult (közszolgáltató, díjbeszedő, biztosító, eladó, stb.) neve: <div style="border-bottom: 1px solid black; height: 1.2em; width: 100%;"></div> Jogosult azonosítója: <div style="border-bottom: 1px solid black; height: 1.2em; width: 100%;"></div>
3.	<div style="text-align: center; border-bottom: 1px solid black; margin-bottom: 5px;">Fogyasztó adatai</div> Fogyasztó (előfizető, biztosított, vásárló, stb.) neve: <div style="border-bottom: 1px solid black; height: 1.2em; width: 100%;"></div> Fogyasztó címe: <div style="border-bottom: 1px solid black; height: 1.2em; width: 100%;"></div> Fogyasztó (vagy szerződés) azonosítója a jogosultnál: <div style="border-bottom: 1px solid black; height: 1.2em; width: 100%;"></div>
4.	<div style="text-align: center; border-bottom: 1px solid black; margin-bottom: 5px;">Teljesítés adatai</div> Érvényesség kezdete: <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> - <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> vége: <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> - <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> Teljesítés felső értékhatára: <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> Ft, azaz _____ forint
5.	<div style="text-align: center; border-bottom: 1px solid black; margin-bottom: 5px;">A felhatalmazás jellege</div> Eredeti felhatalmazás <input type="checkbox"/> Módosítás <input type="checkbox"/> Megszüntetés <input type="checkbox"/>
6.	<div style="text-align: center; border-bottom: 1px solid black; margin-bottom: 5px;">Nyilatkozat</div> <p>Jelen nyomtatvány kitöltésével és aláírásával felhatalmazom _____ hitelintézetet arra, hogy a fentebb megjelölt jogosultat az általam benyújtott felhatalmazásról értesítse, és bankszámlámat a jogosult által benyújtott beszédési megbízás alapján - megbízásom keretei között - megterhelje. Felhatalmazásomat a hátoldalon található kitöltési útmutató ismeretében adtam meg. Tudomásul veszem, hogy a beszédési megbízás teljesítésére szóló felhatalmazás elfogadásáról, a beszéd megkezdésének tényleges időpontjáról, illetve elutasításáról és annak okáról a jogosulttól a számlavezetőm és a fogyasztó kap értesítést.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 20px;"> <div style="width: 45%;"> Kelt: <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> év <input type="text"/> <input type="text"/> hó <input type="text"/> <input type="text"/> nap <div style="border-top: 1px solid black; width: 100%; text-align: center;">Kötelezett aláírása</div> </div> <div style="width: 45%;"> Kelt: <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> év <input type="text"/> <input type="text"/> hó <input type="text"/> <input type="text"/> nap <div style="border-top: 1px solid black; width: 100%; text-align: center;">Átvevő hivatalos aláírása</div> </div> </div>

PFNY30

A felhatalmazási nyomtatvány kitöltésével az ügyfél engedélyt ad a bankja számára arra, hogy a konkrét beszedő kérésére, a konkrét szerződés kapcsán (leggyakrabban biztosítók esetében szokott több is lenni), a megadott értékhatárig, a megadott időintervallumon belül a számláját megterhelje. Vagyis a felhatalmazási nyomtatvány megadása azt jelenti, hogy a fogyasztó bíz a beszedőben, abban, hogy az a hosszú távú működésben érdekelt, és emiatt nem él vissza a bizalmával. A felhatalmazási nyomtatványban foglalt korlátozások célja egyfelől az ügyfél védelme, bizalmának megalapozása.

Bár elvileg a felhatalmazólevél a fogyasztó és a bank „belügye”, azonban a beszedő bevonása nélkül a folyamatot nem lehet ésszerűen lebonyolítani. Ennek több oka is van: a legriválisabb, hogy csak akkor tud beszedést küldeni, ha tud a felhatalmazásról és annak konkrét adattartalmáról. A folyamatba való bevonását emellett indokolja még, hogy egyrészt az ügyfél elronthatja a szerződésazonosító számát, amelyet csak a beszedő tud ellenőrizni, a bankja nem. Másrészt a beszedést korlátozó feltételek (összeghatár, időkorlát) ismeretében a beszedő elkerülheti a nyilvánvalóan kudarcra ítélt beszedések elindítását, ezzel érdemi időt takarítva meg. Ez az ügyfél pénztárcájának érdeke is, hiszen egyébként fizetési késedelembe eshetne, amely után a beszedő késedelmi kamatot számíthat fel.⁶

A felhatalmazás megadása alapvetően kétféleképpen történhet: a fogyasztó leadhatja közvetlenül a bankjának, vagy leadhatja a beszedőjének is (a felhatalmazás mindkét esetben a banknak szól, vagyis a beszedő tulajdonképpen egyfajta ügynökként, postásként jár el). Beszedőnél (illetve az ő ügynökénél) szokás leadni a felhatalmazást jellemzően új biztosítás esetén, vagy tradicionális közművek esetén új szerződés megkötésekor (pl. új lakásba költözköztetéskor az átíratás során). Bár maga a művelet kívülálló számára egyszerűnek tűnik, a mögöttes lebonyolítás valójában ennél sokkal bonyolultabb. Mint később látni fogjuk, a fizetési módnál tapasztalható problémák egy része a felhatalmazás során keletkezik, ezért a folyamatot a következőkben részletesebben is bemutatjuk.

2.2.2. A banknál leadott felhatalmazás folyamata

Miután az ügyfél megadta bankjának a megbízását (papíron vagy más módon, pl. internetbankon), a bank ellenőrzi, hogy tényleg az ügyfél-e a nyomtatványon megjelölt bankszámla tulajdonosa, valóban ő adta-e a megbízást (például aláírás vizsgálatával), valamint a megadott beszedő alkalmaz-e csoportos beszedést. A bank rögzíti a felhatalmazást a banki rendszerben, majd elindul a felhatalmazás feldolgozási folyamata, amelyet az 5. ábra szemléltet.

1 A bank először ellenőrzi azt, hogy a fogyasztó (a kötelezett) a nyomtatványon jól adta-e meg az adatait: a megadott bankszámlaszám az övé-e és a nyomtatványon szereplő aláírás megegyezik-e a bejelentett, azaz a bankban adott aláírásmintával. Amennyiben a bank problémát talál, a nyomtatványt javítani kell, vagy újra ki kell tölteni – ez ebben a fázisban még nem jelent érdemi idővesztést.

2 A beszedő a folyamat ezen részében még nem tud arról, hogy az ügyfele bankszámláról kívánja kiegyenlíteni a tartozását, ezt tudatni kell vele. Mivel a nyomtatványra papírformátumban csak a banknak van szüksége, ezért a banknak elegendő már csak egy elektronikus üzenetet küldenie a beszedő részére, amely a nyomtatvány adatait tartalmazza. Az e fejezetben szereplő felhatalmazólevelekkel kapcsolatos elektronikus üzenetek leírását a „MSZ 16283-3 A felhatalmazás folyamata és üzenetszabványa”, valamint a GIRO Zrt. Bankközi Klíring Rendszer (BKR) üzletszabályzatának mellékletét képező „Bankközi Klíring Rendszer: Szabványok” c. dokumentum tartalmazza.

A felhatalmazásról szóló üzenetet a fogyasztó bankja küldi el a beszedő bankjának, amely köteles az üzenetet eljuttatni a beszedőhöz (pl. office-bankon keresztül). Mivel egy-egy beszedőnek több számlavezető bankja is lehet, ezek közül ki kell jelölnie egyet, amelyen keresztül a felhatalmazásokat meg kívánja kapni. Ezt az információt a GIRO Zrt. által kezelt és havonta frissített „Központi nyilvántartás”, vagy, ahogy a legtöbben ismerik, az UGIRO katalógus⁷ tartalmazza.

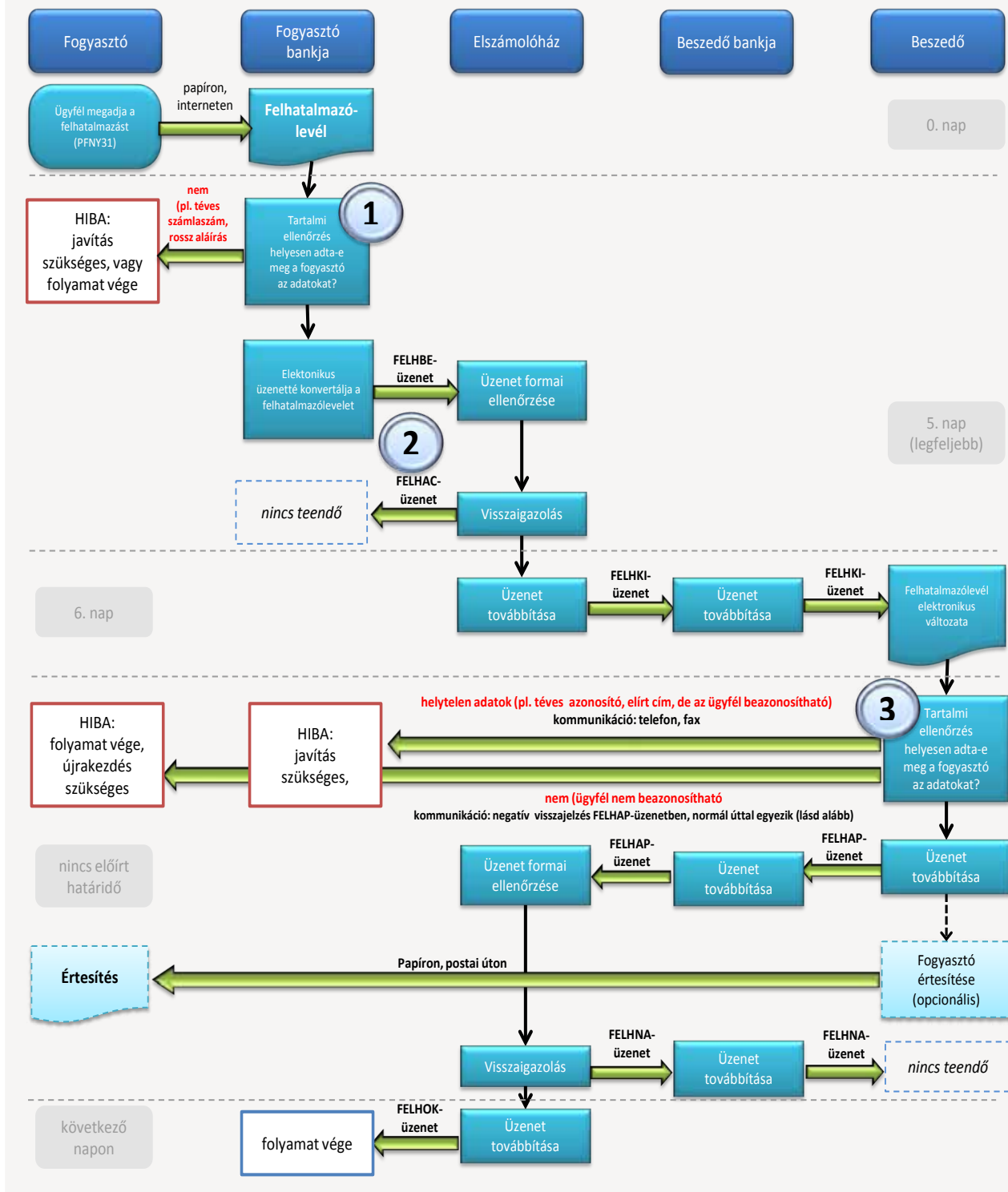
A fogyasztó bankja először egy FELHBE-üzenetet készít, amelyet a GIRO Zrt.-hez nyújt be. Mivel egy banknak nagyon sok ügyfele van, amelyek közül több is adhat felhatalmazást egy napon, ezért a FELHBE-üzenet az aznap megadott összes

⁶ A késedelmi kamatot akkor is az ügyfél fizeti meg, ha a beszedő nem számítja azt fel, hiszen ez neki veszteség (elmaradt haszon), amelyet az összes ügyfele között oszt szét a szolgáltatás díjában.

⁷ A Központi nyilvántartásról bővebben az 2.4.3.1 részben írunk.

5. ábra

Banknak megadott felhatalmazás folyamata



felhatalmazást kötegelve tartalmazza. A felhatalmazásról szóló üzenet alapvetően az eredeti felhatalmazáson lévő mezőket tartalmazza (beleértve ide azt is, hogy új felhatalmazásról, meglévő módosításáról vagy törléséről van-e szó). A GIRO Zrt. által működtetett rendszer ezeket ellenőrzi,⁸ és szétválogatja címzett (beszedő) bankonként.

⁸ Főként formai szempontból, pl. CDV-helyes-e a bankszámlaszám, a bank a saját számlaszámát jelenti-e, a beszédőazonosító létezik-e stb.

Az ellenőrzés eredményéről a küldő bankok visszaigazolást kapnak (FELHAC-üzenetben), amely egyaránt tartalmazza a helyesnek és a formai hibásnak bizonyult tételeket.

A helyes tételekből a GIRO Zrt. a beszedők bankjai szerinti csoportosításban készít kötegelt (FELHKL-) állományokat, amelyeket a bankok másnap hajnalban kapnak meg, és továbbítják a beszedők számára.⁹

3 A beszedő a megkapott adatállományban lévő felhatalmazásokat össze kell hogy hasonlítsa a saját nyilvántartásával, ami során a következőket vizsgálja:

- a nyomtatványon megjelölt fogyasztó tényleg az általa megadott ügyfél(szerződés)számon és a megadott adatokkal (név, cím) szerepel-e a nyilvántartásában (nem írta-e el) – hiszen a beszedéseket ezen azonosítószám alapján küldik ki. Hiba esetén a beszedő a bankkal vagy közvetlenül az ügyféllel felveszi a kapcsolatot, hogy az adatot javítsák. Ekkor akár a felhatalmazás újbóli megadására, így a folyamat újrakezdésére is szükség lehet. Abban az esetben, ha a felhatalmazáson szereplő név és ügyfélszám jó, és az ügyfél csupán elírta például a házsámot, akkor nem szükséges új felhatalmazást megadni, mint abban az esetben sem, ha például az ügyfél a hosszú ügyfélszámán belül felcserélt két számjegyet.
- ellenőrzi a beszedést korlátozó mezőket (pl. egy havi fix 10 ezer forintos díjnál értelmetlenné teszi a beszedést, ha az ügyfél 9 ezer forintos limitet ad meg), és ezeket beállítja a saját rendszerében (így ha a számla összege limit feletti, automatikusan készpénz-átutalási megbízást küld, nem próbálkozik feleslegesen a csoportos beszedéssel).

A beszedő ezután elkészíti – szintén adatfájl formájában – a választ, amely tartalmazza, hogy helyesnek találta-e a felhatalmazást. Ezt eljuttatja a bankjához, amely továbbítja a GIRO Zrt.-nek.

A GIRO Zrt. ezúttal is ellenőrzi a fájlt (ideértve azt is, hogy volt-e egyáltalán előzménye az üzenetnek), majd szétválogatja a fogyasztók bankjai szerint, és továbbítja azoknak.

A beszedés az ellenőrzés/egyeztetés nélkül is érvényes, vagyis a beszedő úgyis tud küldeni beszedést, hogy a felhatalmazási folyamatban nem küldött választ.

„Sétálócédula”

Az MNB-rendelet a bankváltás megkönnyítése érdekében előírja azt, hogy a fogyasztó kérésére a bankja köteles egy listát adni a jelenleg érvényes felhatalmazásairól. Ez a lista (aláírva) más banknál felhatalmazási nyomtatványként felhasználható, egyebekben a folyamat teljesen megegyezik az előbbieken leírtakkal.

2.2.3. A beszedőnél leadott felhatalmazás folyamata

Mint korábban is írtuk, a beszedőnél is le lehet adni a felhatalmazást, ami leggyakrabban új szerződés kötésekor (pl. újonnan kötött biztosítás) szokott előfordulni. Ekkor a felhatalmazási nyomtatvánnyal kapcsolatban a beszedő a kötelezett bankja ügynökeként jár el, mivel szerződés nincs közöttük, jogszabály alapján.

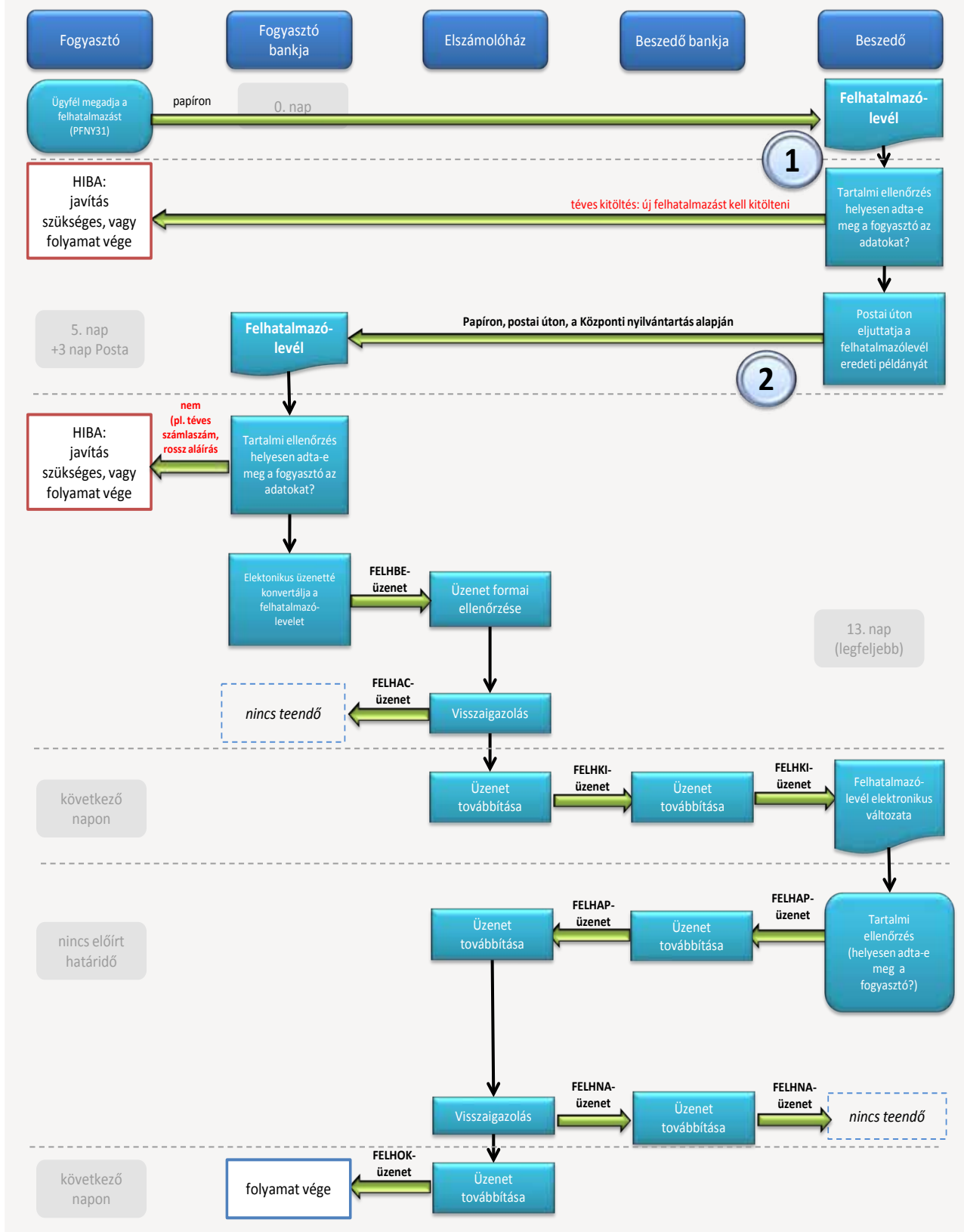
A felhatalmazási folyamat azonban ekkor lassabb, mivel a felhatalmazási nyomtatvány eredeti aláírt példányára a bankoknak mindenképpen szüksége van (hiszen ez az a rendelkezés, amely alapján jogszerűen megterhelhetik az ügyfél számláját, és ezt egy későbbi vita esetén a bíróság előtt be is kell tudniuk mutatni).

Ekkor a folyamat a következőképpen zajlik:

1 A beszedő a befogadás után ellenőrzi a nyomtatványon az általa ismerhető adatokat, például azt, hogy egyezik-e a fogyasztó neve, címe és a hozzá tartozó ügyfélazonosító, valamint az ügyfél által megadott korlátozások nem teszik-e értelmetlenné a beszedést.

⁹ A továbbítás történhet a GIRO formátumban, de a beszedő és a bank akár szabadon megállapodhat egyéb formátum alkalmazásában is.

6. ábra
Beszedőnél leadott felhatalmazás folyamata



A beszedő az ügyfél által feltüntetett bankszámlaszám alapján azonosítja annak számlavezető bankját a Központi nyilvántartás (UGIRO-katalógus) segítségével, és ellenőrzi, hogy az adott bank egyáltalán foglalkozik-e csoportos beszedéssel, illetve milyen címre kell küldenie a felhatalmazási nyomtatvány eredeti példányát.

2 Ettől a ponttól kezdődően a folyamat tulajdonképpen megegyezik a korábban ismertetettel. A fogyasztó bankja a már ismertetett módon FELHBE-üzenetet készít, amelyet az elszámolóházba juttat el. Az elszámolóház ezekből FELHKL-üzenetcsomagokat állít elő, amelyeket eljuttat a beszedők bankjaihoz. Végül a beszedő a bankján keresztül értesül arról, hogy a fogyasztó bankja befogadta a tételt.

Formálisan itt is szükséges az ellenőrzési, visszajelzési procedúra, mivel azonban ez elvileg már korábban megtörtént, azonnal lehetséges a pozitív visszajelzés, amelyet a beszedő a bankján, az pedig a GIRO Zrt.-n keresztül juttat el a fogyasztó bankjához.

2.3. A BESZEDÉSI FOLYAMAT

0 A beszedés célja, hogy a szolgáltató az ügyféltől a nyújtott szolgáltatása ellenértékeként neki járó összeget behajtsa. Nulladik lépésben a beszedő megállapítja ezen összeget, vagyis számlát állít ki.

Ezt a számlát 6 nappal az esedékesség dátumát megelőzően el kell juttatnia a fogyasztóhoz. Erre azért van szükség, hogy a fogyasztó a számlát áttanulmányozhassa, és amennyiben ezután a terhelés jogosságát vitatja, úgy erre megfelelő ideje legyen. (Ha rendszeresen ugyanarról az összegről van szó, akkor csak első alkalommal köteles számlát adni a beszedő – tipikusan ilyen az átalánydíjat beszedő szolgáltató.)

1 A beszedő a számlák kiküldése után összeállít, és a bankjába küld egy, az „MSZ 16283-2:2001 A csoportos beszedés folyamata és üzenetszabványa” szabványnak megfelelő,¹⁰ beszedési kéréseket tartalmazó adatállományt. Az adatállomány tartalmazza a fogyasztó (kötelezett) nevét, bankszámlaszámát, a beszedő azonosítóját, az ügyfélszámot (fogyasztóazonosítót), valamint a kért terhelési napot és természetesen a beszedni kívánt összeget.

A beküldést úgy kell végrehajtani, hogy az a kért terhelési napot megelőző 5. munkanapon már a fogyasztó bankjánál legyen. Erre azért van szükség, hogy az esetlegesen a számláját vitató fogyasztó bankja a fogyasztó kérésére vissza tudja utasítani a beszedést (ellenkező esetben a fogyasztó bankja nemkívánatos megoldásokat kénytelen alkalmazni, pl. „kockás papíron” vezetni ezekről nyilvántartást, vagy felmondadni és később újrakérni az ügyféltől a felhatalmazást).

2 A beszedő bankja a tételeket beküldi a GIRO Zrt.-be, amely formailag és tartalmilag ellenőrzi azt. A szokásos ellenőrzéseken túlmenően a GIRO Zrt. azt is megnézi, hogy szerepel-e a beszedő a nyilvántartásban, illetve banki munkanapra kérte-e a terhelést. A GIRO Zrt. egyúttal a csomagot egy belső adatbázisba rakja, amely ahhoz kell, hogy összeállíthasson egy részletes statisztikát,¹¹ illetve a későbbiekben ezen adatbázis alapján ellenőrizhesse a beérkező válaszokat (lásd 6. lépés).

3 A GIRO Zrt. ellenőrzés után, másnap hajnalban a fogyasztó bankja részére továbbítja a kérést. A fogyasztó bankja ellenőrzi azt, mivel számos hibát már az esedékesség előtt észre lehet venni, így például: ha nincs is ilyen ügyfele, vagy van, de az ügyfél nem adott számára felhatalmazást, vagy ha az ügyfél adott ugyan felhatalmazást, de az abban szereplő korlátozásoknak a kérés nem felel meg (pl. limit feletti a beszedni kívánt összeg), vagy esetleg az ügyfélnek nincs elegendő fedezet a számláján. Ekkor a tranzakciót visszautasítja,¹² megjelölve a visszautasítás okát is.

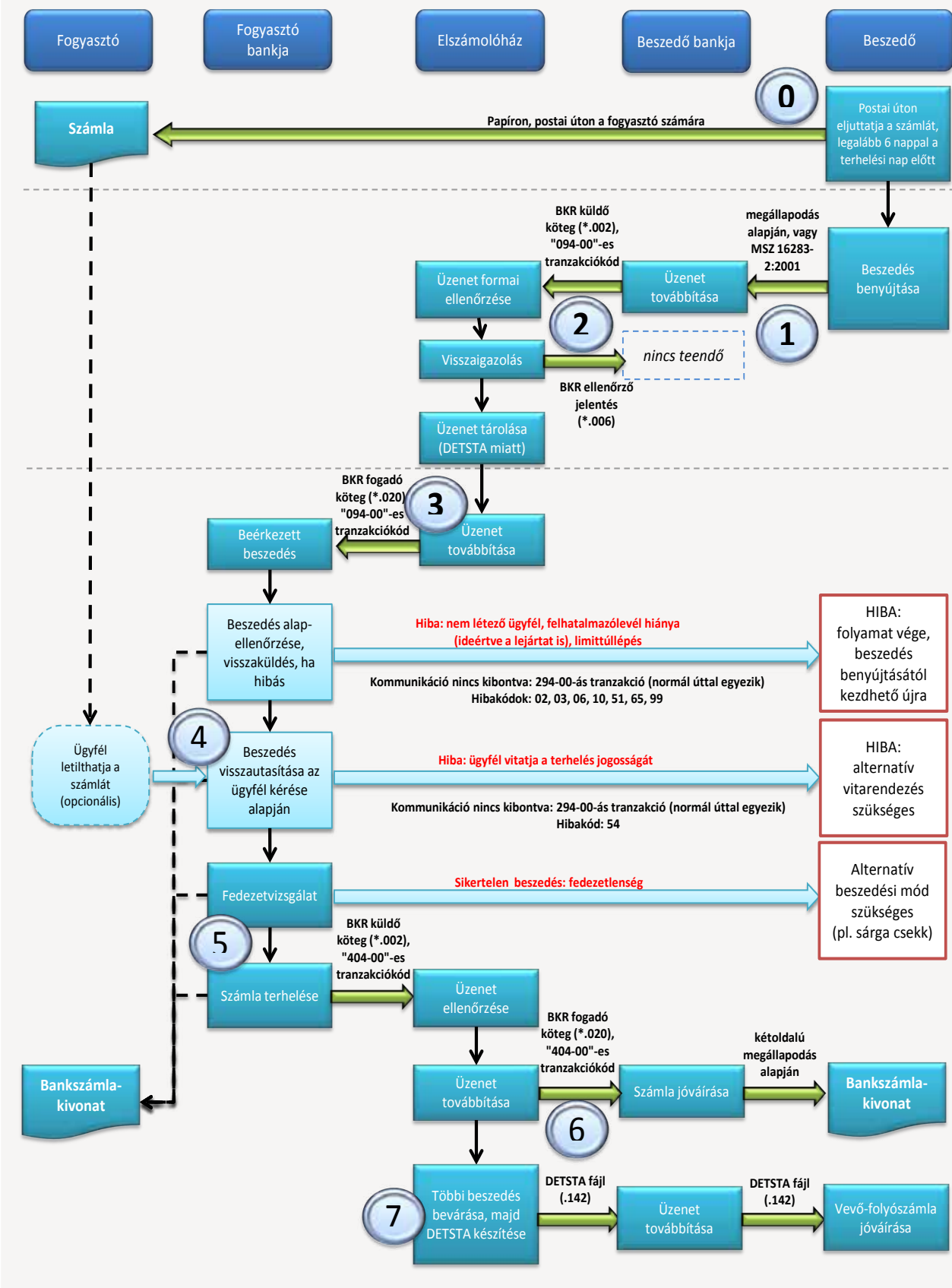
4 A fogyasztó, miután megkapta a számlát, vitathatja azt, és letilthatja a beszedést. Ez a letiltás csak és kizárólag a konkrét beszedésre vonatkozik (vagyis a vita rendezése után a következő számlát már újra csoportos beszedéssel egyenlíti ki). A jogszabály alapján a letiltást nem kell a bank felé indokolni, azonban meg kell tenni a letiltást a terhelési napot

¹⁰ A beszedő és a bankja megállapodhat egyedi formátumról, de az adattartalom abban sem különbözhet a szabvány által meghatározottól (hiszen anélkül megíródul a beszedés).

¹¹ Ezt a részletes statisztikát DETSTA-nak hívják. Ennek formátuma szabványos, készítheti a GIRO, de készítheti a beszedő bankja is.

¹² A visszautasítás a „294-00 csoportos beszedés visszautasítása” típusú üzenettel történik.

7. ábra
A csoportos beszédés folyamatábrája



(az esedékességet) megelőző napon (ettől a bank az ügyfélnek kedvezőbb irányba eltérhet). Ez utóbbi előírásnak az az oka, hogy sok banknál napnyitáskor történik meg a beszédések terhelése.

5 Az esedékesség napján a bank (jellemzően kora hajnalban) ellenőrzi az ügyfél számláját, hogy a megfelelő fedezet rendelkezésre áll-e. Amennyiben igen, úgy a kért összeget leterheli, és 404-00-s üzenetet küld az elszámolóházba. Amennyiben a számlán nincs fedezet, úgy a bankok egy része várni szokott, hátha napközben érkezik még a számlára átutalás/befizetés, és később újra elvégzi a fedezetvizsgálatot.

6 A GIRO Zrt. továbbítja a beérkezett üzeneteket a címzett bankjához a megfelelő ellenőrzések elvégzése után (pl. az előzmény 094-00-s tranzakció létezik-e, nincs-e dupla válasz ugyanarra a kérésre stb.). A beszédő bankja a beérkezett összeget jóváírja a beszédő számláján, a beszédő pedig az egyes fogyasztók vevőfolyószámláján.

7 A GIRO Zrt. (vagy a beszédő bankja) részletező jelentést készít az eredeti kötegről, amely egyedi tranzakciónként tartalmazza, hogy a beszédés sikeres vagy sikertelen volt (ha sikertelen, miért), valamint az elszámolás dátumát.

2.4. A CSOPORTOS BESZÉDÉSRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK

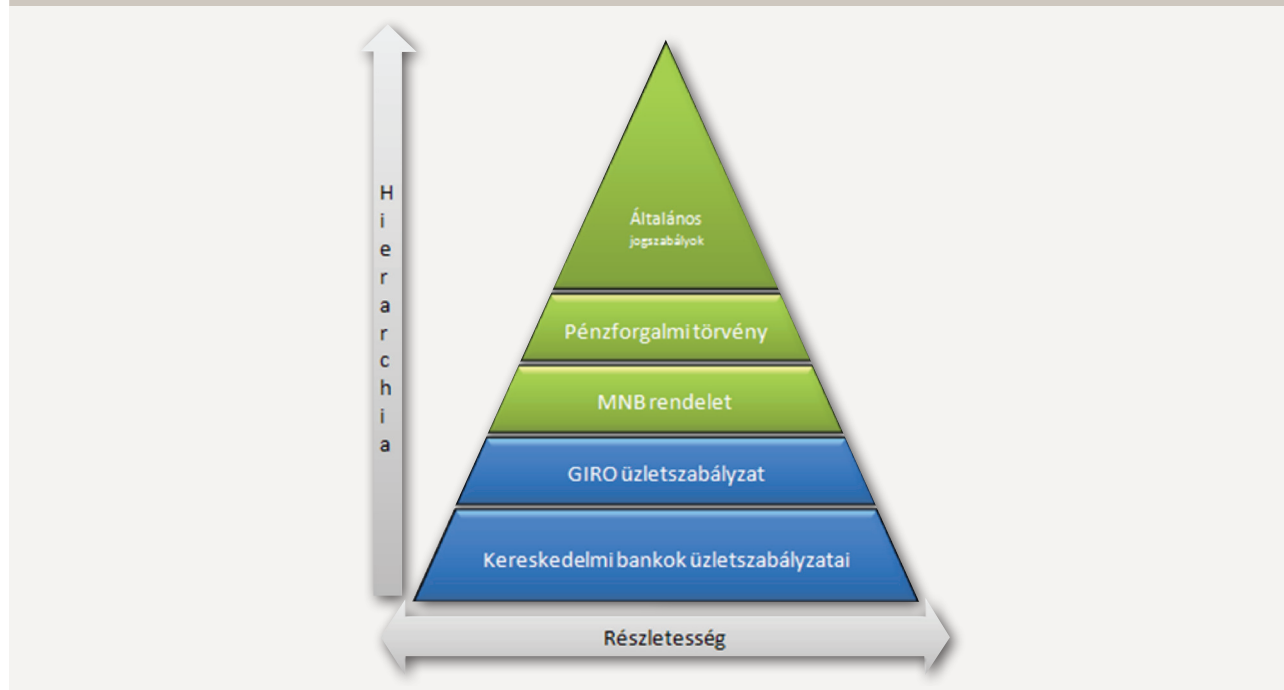
A pénzforgalom lebonyolítása sok, eltérő alkupozícióban lévő szereplő együttműködését igényli. Az egyes pénzforgalmi szolgáltatók (bankok) a többi szolgáltató megfelelő együttműködése nélkül nem képesek megfelelő minőségű szolgáltatást nyújtani: erre a legjobb szemléltető példa a devizaátutalás, amely a közös elszámolóház hiánya miatt igen drága, és a lebonyolítása egy belföldi átutaláshoz képest jelentős időt vesz igénybe.

Emiatt szükség van olyan koherens szabályrendszerre, amely a teljes folyamatot lefedi, és részletekbe menően leírja, hogy az egyes szereplőknek hogyan kell viselkedniük, mikor, mit kell, vagy mit nem szabad tenniük.

Míg a világban ezt tipikusan a bankok közötti szerződések, hazánkban ezt a pénzforgalmi törvény¹³ illetve az MNB által kibocsátott rendelet¹⁴ teszi meg. E két jogszabály számos érdemi kérdésre nem tér ki, ezért egyéb szervezetek által kiala-

8. ábra

A csoportos beszédésre vonatkozó szabályrendszer



¹³ A pénzforgalmi szolgáltatásokról szóló 2009. évi LXXXV. törvény.

¹⁴ A pénzforgalom lebonyolításáról szóló 18/2009. (VIII. 6.) MNB rendelet.

kíttott, a fizetési módot érdemben befolyásoló szabályokat is kell alkalmazni. A csoportos beszédre vonatkozó szabályokat a 8. ábra foglalja össze.

Az ábra egyrészt a szabályok hierarchikus viszonyát is tükrözi, azonban azt is jelképezi, hogy a több szabály együttes értelmezése alkot csak kerek egészet, az egyes szabályok jellemzően nem a teljes folyamatra, hanem csak az egymással közvetlen kapcsolatban álló felekre terjednek ki. Vagyis például a pénzforgalmi törvény csak a fogyasztó és az ő bankja, valamint a beszedő és az ő bankja közötti kapcsolatra vonatkozik, de nem foglalkozik azzal, hogy a két bank között mi történik. Az MNB-rendelet szintén foglalkozik mindkét oldali ügyfél-bank viszonylattal, a beszedőkre vonatkozóan rajtuk számon kérhető szabályokat is megállapít, valamint kismértékben érinti a bank-elszámolóház kapcsolatot. Ez utóbbi kapcsolatot azonban a GIRO Zrt. üzletszabályzata és annak mellékletei írják le (amelyek közvetett hatást gyakorolva túlhatnak a banki körön (részletesen lásd a 2.4.3 pontban).

Ezen túlmenően a csoportos fizetésekre létezik szabvány is (alkalmazása önkéntes), amelyre az alábbiakban szintén kitérünk.

2.4.1. Pénzforgalmi törvény

Hazánktól eltérően a legtöbb országban a fizetési módokat nem jogszabályban, hanem két- vagy többoldalú bankközi szerződésben szabályozzák. Ennek oka egyrészt, hogy a gyakorlat sokkal régebbre nyúlik vissza, mint hazánkban (ahol 1987-ig egyszintű bankrendszer volt). Másrészt a gazdaság különböző szereplői közül a bankok lobbijereje messze erősebb, mint bármely más szektorbeli vállalaté. A bankok közötti megállapodások jellemzően a legerősebb bankok érdekeinek megfelelően, nem pedig a közjót szem előtt tartva alakulnak (ami hosszú távon egyébként számukra is kedvező lenne). Ugyanakkor a banki pénzforgalmi szolgáltatás mára már gyakorlatilag közműszolgáltatásnak tekinthető, amely szükséges és nélkülözhetetlen a napi életvitelhez. A hazai közműszolgáltatások gyakorlatilag mindegyikére (még az olyan új közművekre is, mint az internet) vonatkozik olyan szabályozás, amely a közműszolgáltató ügyfelei felé nyújtott szolgáltatására vagy magatartására vonatkozik (pl. a távközlési cégeknek kötelező előre meghirdetniük. sávszélességet vagy rendelkezésre állást).

A monetáris unió létrejöttét követően az Európai Bizottság (EB) számára is nyilvánvalóvá vált, hogy a bankok (ideértve a több európai országban jelen lévőket is) nem képesek elfogadhatóan rövid lebonyolítási idővel és alacsony költséggel biztosítani a tagországok közötti átutalásokat, ezzel versenyhátrányba hozva a más tagországban szolgáltatást nyújtani kívánó vállalatokat a helyiekhez képest. A cél megvalósítása érdekében az EB felkérte a bankokat a részletes lebonyolítási szabályok kidolgozására, miközben megalkotott a pénzforgalmi szolgáltatásokra vonatkozóan egy minden ország által kötelezően jogszabályba iktatandó irányelvet.¹⁵

Az irányelv alapján készült el a 2009. évi LXXXV. törvény a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról (a továbbiakban: Pftv.), amely 2009. november 1-jén lépett hatályba. Mivel a pénzforgalom hazánkban már korábban is szabályozva volt, a törvény a csoportos beszéd szempontjából csak egyetlen érdemi változást hozott: az MNB által már több éve szorgalmazott visszatérítés¹⁶ lehetősége került bele. Mivel az irányelv által előírt szabályok döntő többségét hazánkban már az MNB korábbi pénzforgalmi rendeletei¹⁷, illetve egy kormányrendelet¹⁸ is tartalmazta, számos eddig is létező szabály a rendeleti szintről törvényi erőre emelkedett.

A csoportos beszédet a törvény alábbi előírásai érintik elsősorban:

- **Keretszerződés:** a törvény előírja a bankszámlaszerződés kötelező formai és tartalmi követelményeit.
- **Előzetes és utólagos tájékoztatás:** a pénzforgalmi szolgáltató köteles a megbízás megadása előtt az ügyfél számára a megbízás költségéről, illetve a teljesítés időtartamáról tájékoztatást adni, illetve a bankszámlán történt műveletekről az ügyfelet a számlakivonaton tájékoztatni.

¹⁵ Az Európai Parlament és a Tanács 2007/64/EK (2007. november 13.) irányelve a belső piaci pénzforgalmi szolgáltatásokról.

¹⁶ A visszatérítés Nyugat-Európában elterjedt, hazánkban korábban csak a bankkártyák esetében alkalmazott, fogyasztói bizalmat erősítő szabály: amikor a jogosult által indított, beszéd jellegű megbízás összegét vita esetén a kötelezett (fogyasztó) visszakövetelheti, és azt a saját bankjától vissza is kapja.

¹⁷ Például 21/2006. (XI. 24.) MNB rendelet a pénzforgalom lebonyolításáról.

¹⁸ 232/2001. (XII. 10.) Korm. rendelet a pénzforgalomról, a pénzforgalmi szolgáltatásokról és az elektronikus fizetési eszközökről.

- **Felelősségi és kárviselési szabályok, visszatérítés:** a törvény szabályozza az ügyfél által jóvá nem hagyott, vagy a bank által hibásan teljesített tranzakciók esetében követendő szabályokat.

A csoportos beszedést érintő legfontosabb szabály, hogy azon beszedés típusú tranzakciónál, ahol az ügyfél a jóváhagyás időpontjában a konkrét tranzakció összegét nem ismerte, és a bankszámlájára terhelt összeg az ésszerűen elvárható összeget meghaladja, az ügyfél kérheti a tranzakció összegének visszatérítését. E szabály hazánkban eddig csak a bankkártyás műveleteknél került alkalmazásra, Nyugat-Európában azonban a beszedési konstrukcióknál is elterjedt (mint majd a SEPA-beszedésnél látjuk – indokoltan). Hazánkban korábban az MNB is megpróbálta a bankok bevonásával kidolgozni ennek szabályait, azonban ez nem sikerült (ráadásul az MNB csak az operatív részletszabályokra írhat elő szabályokat, jogokat és kötelezettségeket nem keletkeztethet).

A visszatérítésre való jogosultságot az EU-s irányelv és ennek megfelelően a Pftv. (46. §) az alábbi két feltételhez köti:

- A beszedésre való felhatalmazás megadásakor a fogyasztó nem ismerte a visszatérítés tárgyát szolgáló beszedési tranzakció pontos összegét (ez a csoportos beszedésnél természetesen fennáll).
- A beszedés összege meghaladta azt az összeget, amely a fizető fél részéről ésszerűen elvárható volt,¹⁹ figyelembe véve korábbi fizetési szokásait, a keretszerződésében foglalt feltételeket és az úgy releváns körülményeit.

A két feltétel teljesülését a fizető fél pénzforgalmi szolgáltatója vizsgálhatja akár „*tényszerű elemek*” (pl. a korábbi és mostani számlák) bekérésével, vagy a korábbi tranzakciók (beszedések) összegének vizsgálatával is a keretszerződés alapján, de úgy is dönthet, hogy vizsgálat nélkül helyt ad ügyfele visszatérítésre vonatkozó kérésének. Az ügyfél a beszedés megtörténtétől számított 8 hétig kérheti a visszatérítést. A fizető fél kérésére – amennyiben a feltételek teljesülnek, vagy ha feltétel nélküli visszatérítésben állapodtak meg –, annak pénzforgalmi szolgáltatója 10 napon belül köteles visszaszolgáltatni a beszedés összegét.

2.4.2. MNB-rendelet

A csoportos beszedés mint fizetési mód lebonyolítási szabályainak egy részét a *pénzforgalom lebonyolításáról szóló 18/2009. (VIII. 6.) MNB rendelet* (a továbbiakban: MNB-rendelet) tartalmazza. A jogszabály egyfelől tartalmaz általános, minden fizetési módra érvényes előírásokat, másrészt a kizárólag az egyes fizetési módokra (így a csoportos beszedésre) vonatkozó szabályokat.

Az MNB-rendelet általános szabályai a következőkre térnek ki (a teljesség igénye nélkül):

- **fizetési megbízások benyújtásának/befogadásának szabályai:** ezen szabályok rendelkeznek arról, hogy a bankok kötelesek kezdő és záró időpontot megjelölni, amely időtartamon belül a fizetési megbízások kapcsán rájuk háruló feladatokat aznap teljesítik. A bankok kötelesek a fizetési megbízás beérkezésének időpontját percnyi pontossággal rögzíteni.
- **fizetési megbízás teljesítési határideje:** a forintban történő fizetések esetében a teljesítési határidő 1 munkanap, amely papíralapú fizetési megbízásoknál 1 munkanappal meghosszabbodhat, míg a bankon belüli tételeknél azonos munkanapon kell teljesíteni a terhelést és a jóváírást.

Ezen túlmenően az MNB-rendelet kifejezetten a csoportos beszedéssel kapcsolatban az alábbi szabályokat tartalmazza:

- meghatározza az sztemerd felhatalmazási nyomtatvány (PFNY 31), illetve a „sétalócédulát” amelytől csak formai eltérés engedélyezett;
- ha a fogyasztó a bankjánál adja le a felhatalmazólevelet, úgy a bankjának 6 munkanapon belül el kell juttatnia az erről szóló értesítést a beszedőhöz, annak bankján keresztül;

¹⁹ Egyedi elbírálást igényel, hogy mi az ésszerűen elvárható, mert ez számos körülménytől függ: például egy magasabb összegű gázszámla január hónapra vonatkozóan lehet ésszerű, de júliusban már nem feltétlenül tekinthető annak.

- ha a fogyasztó közvetlenül a beszedőnek adja át a felhatalmazólevelet, úgy az 5 munkanapon belül kell hogy továbbítsa a fogyasztó bankjának;
- a beszedőnek a felhatalmazás tudomásulvételéről értesítenie kell a fogyasztót, de a beszedés alkalmazása is tudomásulvételnek minősül;
- ha a fogyasztó új felhatalmazást ad meg (pl. másik banknál lévő számlájáról), akkor a beszedő a régi felhatalmazást megszüntetnie kell hogy tekintse, nem próbálkozhat mindkét számláról beszélni;
- a beszedő a tényleges beszedési kérést annak esedékességét (terhelési nap) megelőző 5 munkanappal előbb be kell hogy nyújtsa a saját bankjának – a bank számára előírás, hogy ezt még aznap továbbítani kell a BKR-be;
- a beszedő a terhelést megelőzően 6 munkanappal kell, hogy eljuttassa a fogyasztóhoz a számlát, kivéve, ha a beszedés összege állandó, ekkor csak az első beszedés előtt érvényes ez a szabály;
- a fogyasztó legkésőbb a terhelési napot megelőző munkanap végéig letilthatja a beszedést – a letiltás csak a konkrét beszedésre vonatkozik, a felhatalmazás életben marad (az ügyfél a felhatalmazást egyébként bármikor megszüntetheti);
- a fogyasztó bankjának fel kell tüntetnie mind a sikeres, mind pedig a sikertelen beszedéseket a fogyasztónak küldött bankszámlakivonaton.

2.4.3. GIRO Zrt. BKR Üzletszabályzat (szabványkönyv)

A GIRO Zrt. „Bankközi Klíring Rendszer Üzletszabályzat” a GIRO Zrt. és a klíringben részt vevő bankok viszonyát szabályozza. Az üzletszabályzat mellékletében található a GIRO Zrt. által üzemeltetett rendszerekkel kapcsolatos adatcserére vonatkozó szabályok, amelyek bár első látásra technikainak, formálisnak tűnnek, valójában érdemben befolyásolják a fizetési módban történő részvételt, így az elszámolóház részben a fizetési mód szabályozó intézményének is tekinthető.

2.4.3.1. Hozzájárás a fizetési módhoz

A GIRO Zrt. vezeti a Központi nyilvántartást (közismertebb nevén UGIRO-katalógust), amely a bankokról és a beszedőkről tartalmaz olyan információkat, amelyek a csoportos átutalás és beszedés fizetési módok lebonyolítása érdekében szükségesek. Így például szerepel a kapcsolattartók neve és címe, a nyújtott és a GIRO Zrt.-től igénybe vett szolgáltatások, továbbá a beszedők esetén tartalmazza még a „felhatalmazást továbbító bank”-ot, illetve, hogy bizonyos esetekben a beszedő hogyan jár el (pl. csekket küld-e a fedezethiánnyal történő visszautasítás esetén). A központi nyilvántartás havonta frissül: általában az előző hónap 15-ig be kell jelenteni a beszedőt ahhoz, hogy a következő hónap első munkanapjától képes legyen a fizetési módot alkalmazni.

A GIRO Zrt. által üzemeltetett rendszer minden beszedés előtt ellenőrzi, hogy a beszedő szerepel-e a nyilvántartásban – ha nem, akkor a beszedési megbízást visszautasítja. Ebből kifolyólag, ha egy beszedő lekési a bejelentkezési határidőt, akkor még kb. másfél hónapig nem fog tudni csoportos beszedést alkalmazni. **Formálisan a GIRO Zrt. kontrollálja, azaz engedélyezi a beszedők fizetési módhoz való hozzájárását.**

2.4.3.2. Fizetési/sorba állítási határidő

A GIRO Zrt. vagy a beszedő bankja a beszedők számára kimutatást készít a korábban benyújtott tételeikről: ez a kimutatás egyaránt tartalmazza a sikeres és a sikertelen beszedéseket. Számos beszedő ezt a kimutatást vezeti át a könyvelésében (vevőanalitikájában).

A GIRO Zrt. kimutatása az üzenetek oda-vissza átfutásának biztosítása érdekében az esedékességet (a kért terhelési napot) követő 4. napon készült, mivel a korábban hatályos MNB-rendelet plusz 1 munkanapot engedélyezett az átutalások teljesítésére az ún. „közvetett csatlakozó” hitelintézetek (akik nem közvetlenül, hanem egy másik hitelintézeten keresztül kapcsolódnak az elszámolási rendszerhez) számára.

Ezáltal technikai lehetőség nyílt arra, hogy egyes közvetlen BKR-tag hitelintézetek visszaéljenek ezzel, és megsértsék az MNB-rendelet előírását, és sorba állítsák a tranzakciót (természetesen a GIRO Zrt.-nek nem feladata az MNB-rendelet betartásának ellenőrzése), amely a beszedői oldalnak és így (a költséget végső soron viselő) lakosságnak is kárt okoz.

2.4.3.3. Legfeljebb 10 napos előre benyújtási határidő

Az MNB-rendelet szerint a beszedőnek a tervezett csoportos beszedéseket legalább 5 munkanappal korábban el kell juttatnia a fogyasztó bankjához, de azt a rendelet nem szabályozza, hogy a tételeket maximum mennyivel korábban lehet benyújtani. A GIRO Zrt. által használt, az elszámolást végző rendszer legfeljebb 10 naptári napra előre tud befogadni csoportos beszedést, ami egy olyan korlát, ami már akár szabálynak is tekinthető. Extrém esetben (év végén, év elején, a munkanap-ünnepnep áthelyezésektől függően) elvileg előfordulhat, hogy a két szabály olyan mértékben ütközik, hogy az egyik nem betartható.

2.4.4. Kereskedelmi banki üzletszabályzatok

A csoportos beszedést a bankoknak nem kötelező nyújtaniuk, mivel a pénzforgalmi törvény alapján²⁰ fizetési mód kötelező alkalmazását csak törvény rendelheti el (és jelenleg nincs olyan törvény, amely ezt elrendelné). Ezért arról, hogy egy bank a csoportos beszedéssel bővíti-e a termékkáláját, külön megállapodásokat kell kötnie. Mivel a csoportos beszedést mint szolgáltatást nyújtó bankok és ügyfelek közötti megállapodások általában bankon belül egyformák, ennek részleteit a bank üzletszabályzata tartalmazza. Ezek jellemzően a következők:

- a bank vállalja, hogy nyújt ilyen szolgáltatást;
- a szolgáltatás díjai (az üzletszabályzat mellékletét képező hirdetményben);
- adatcsere módja és határidői.

2.4.5. Egyéb, nem jogi dokumentumok

A csoportos fizetési módokra készült egy nemzeti szabvány (a nemzeti szabvány alkalmazása a törvény szerint önkéntes,²¹ vagyis nem számon kérhető), amely alapvetően az információcsere során használt adatállomány leírására terjed ki.

MSZ 16283-2:2001 A csoportos beszedés folyamata és üzenetszabványa

MSZ 16283-3:2001 A felhatalmazás folyamata és üzenetszabványa

A szabvány valójában olyan kipróbált mintát, receptet, üzleti legjobb gyakorlatot jelent, amelyet ha a „kezdő” csoportos beszedő alkalmaz, úgy biztosan jól fogja a tevékenységet végezni. Ettől a mintától el lehet térni, de erről a bank és a beszedő írásban kell hogy megállapodjon.

²⁰ A pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény 63. § (3. bek.).

²¹ A nemzeti szabványosításról szóló 1995. évi XXVIII. törvény 6. § (1. bek.).

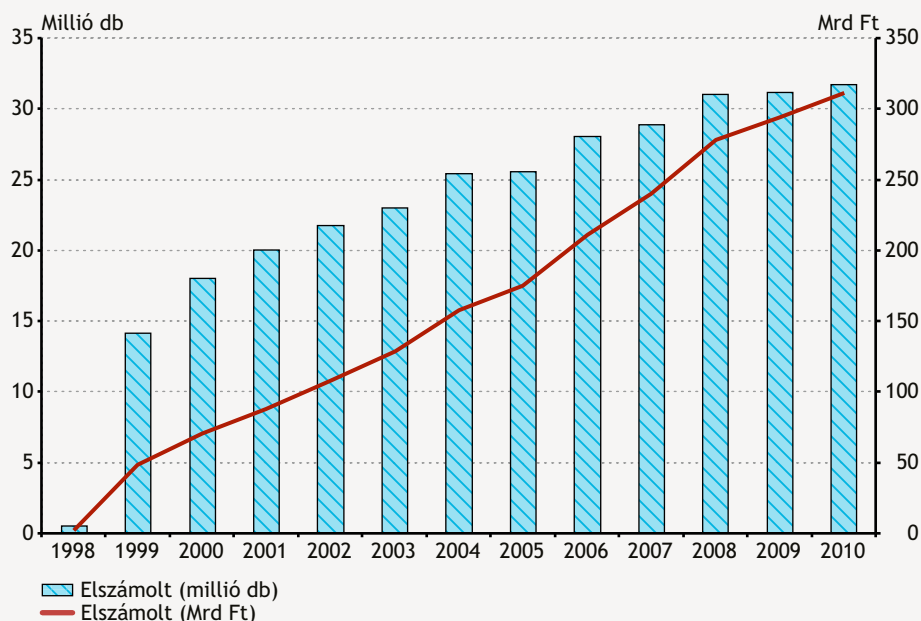
3. A csoportos beszédés a statisztika tükrében

A csoportos beszédések statisztikai vizsgálatát nagyrészt a Bankközi Klíring Rendszer rendelkezésünkre álló statisztikái alapján végeztük el, amelyek nem mutatják ugyan a csoportos beszédések fizetési mód teljes forgalmát (csupán a BKR-en keresztül teljesülő beszédéseket, ami a teljes feltételezett forgalom hozzávetőlegesen 45-50%-a), de viszonylag pontosan jellemzik a fizetési konstrukciót.

A csoportos beszédések fizetési mód 1997-es bevezetését követően lassú növekedési pályán indult el, majd 1999-ben erőteljesen megugrott – ez a dinamikus növekedés azonban nem tartott sokáig. 2006-tól a csoportos beszédések mennyisége és értéke a várakozásoktól elmaradóan csupán csekély mértékben bővült, amihez nagymértékben hozzájárulhatott a konstrukcióval szembeni bizalmatlanság és a hazai pénzügyi kultúra nyugati államoktól való elmaradottsága is.

9. ábra

A csoportos beszédések BKR-forgalma évente 1998 és 2010 között



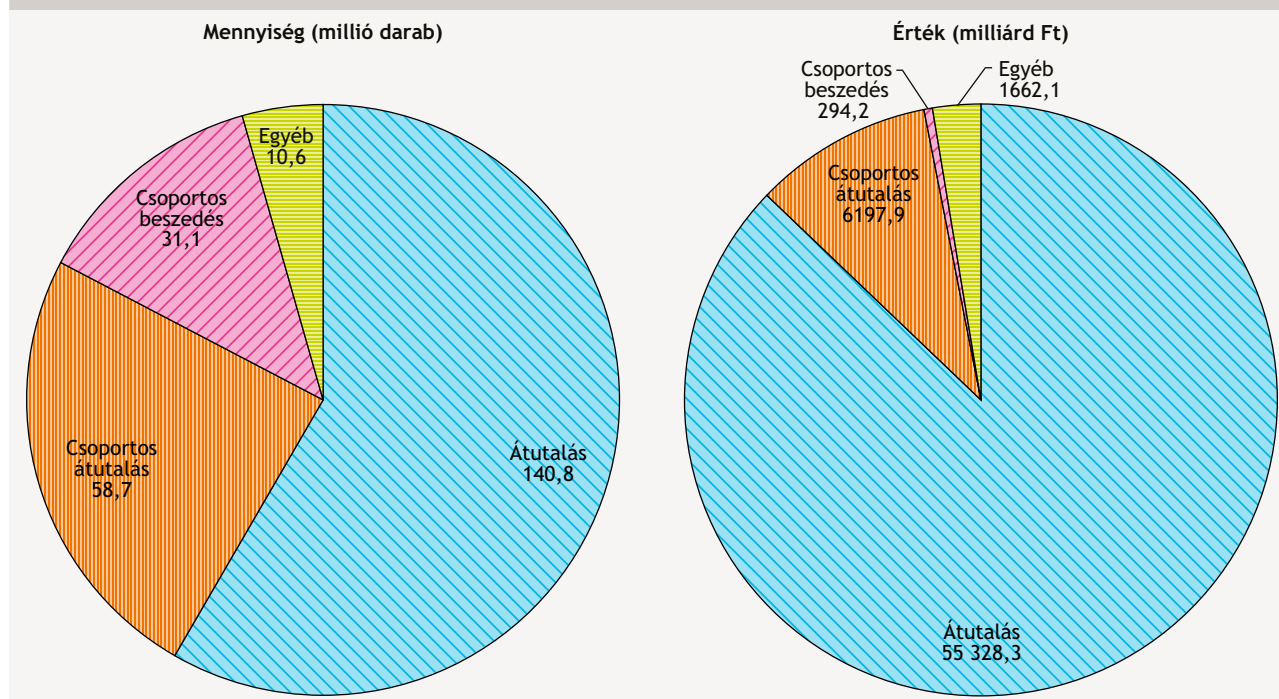
A csoportos beszédés forgalmi idősorát vizsgálva, növekedésének mélypontját 2009-ben érte el, ami a 2008-as pénzügyi válság hatásának is betudható. 2009 folyamán a GIRO Zrt.-ben 31,1 millió darab csoportos beszédést számoltak el 294,2 milliárd forint értékben, ez darabszámban 0,5%-ban, értékben 5,7%-ban haladja meg az előző évet.

2009-ben a BKR 241,1 millió tételt számolt el, melynek 58,4%-a sima átutalás, 24,3%-a csoportos átutalás, és csupán 12,9%-a volt csoportos beszédés. Ha a fizetési módok érték szerinti megoszlását vizsgáljuk, érdekes eredményre jutunk: a 63 482 milliárd forintnyi 2009-es BKR-forgalom 87,2%-a esett az átutalásokra, míg a csoportos beszédésekre alig 0,5% jutott.

A csoportos beszédéssel kapcsolatban rendelkezésre álló adatok minősége alapján a konstrukció statisztikai jellemzése nem könnyű feladat. A bankok ugyanis a küldött üzeneteikben (küldő üzenet, teljesítésről szóló üzenet, visszautasítási üzenet) nem mindig tüntetik fel az egyes tranzakciók jogcímait, vagy egyszerűen nem küldenek üzenetet.

10. ábra

A Bankközi Klíring Rendszerben elszámolt fizetési módok megoszlása 2009-ben



2. táblázat

Csoportos beszédésekről szóló üzenetek

(ezer darab)

Időszak	Beszédési kérés	Teljesített	Visszautasított	Beszédési kérés – Visszautasított	Teljesített eltérés	%
2004	29 667 071	25 391 641	4 418 891	25 248 180	-143 461	-0,6%
2005	29 908 411	25 556 152	4 257 219	25 651 192	95 040	0,4%
2006	32 711 414	28 031 877	4 781 864	27 929 550	-102 327	-0,4%
2007	34 562 054	28 812 511	5 519 275	29 042 779	230 268	0,8%
2008	36 932 362	30 970 592	5 853 146	31 079 216	108 624	0,4%
2009	38 311 664	31 131 826	6 975 174	31 336 490	204 664	0,7%
2010. I–IV. n.év	19 600 299	15 551 741	4 059 358	15 540 941	-10 800	-0,1%

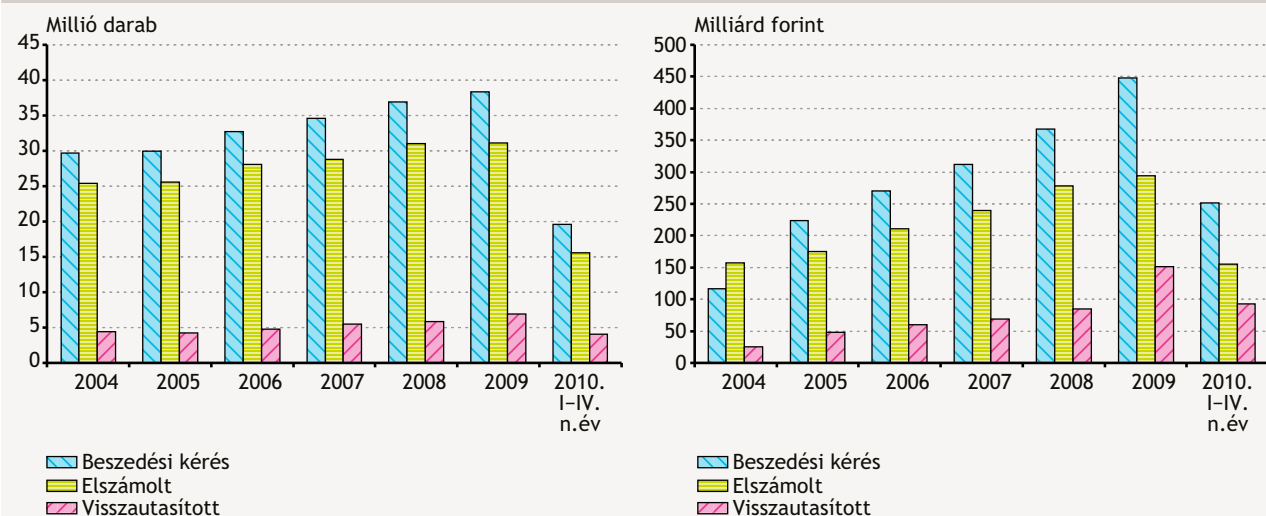
Ahogy a 2. táblázatban látszik, a teljesítésről szóló üzenetek mennyisége eltér a beszédések indításáról (beszédési kérések) és a visszautasításokról szóló üzenetek számának különbségétől, ami egyrészt adódhat abból, hogy a tételek az évek között áthúzódhatnak (például december 28-án elindítanak egy következő év januárjában esedékes beszédést), másrészt a bankok nem válaszolják meg a tételeket. A táblázatban negatív és pozitív irányú eltéréseket is láthatunk. Negatív eltérés esetén a bankok jellemzően kevesebb visszautasító üzenetet küldtek annál, mint amennyit valójában visszautasítottak, míg a pozitív eltérések esetében a tényleges teljesítésnél kevesebb teljesítésről szóló üzenetet küldtek.

Az elmúlt hat évben a csoportos beszédéshez kapcsolódó tételek darabszáma egyenletesen kismértékben nőtt. A beszédett összeg azonban ennél kicsit dinamikusabban növekedett, ami jellemzően egyrészt az árak emelkedésének, másrészt a fogyasztási hajlandóság növekedésének tudható be.

A csoportos beszédések konstrukcióra – a többi fizetési móddal szembeni alapvetően eltérő jellegéből következően – jellemző a visszautasítások magas aránya, mely az elmúlt évben az indított tranzakciószámot meghaladó mértékben bővült, ezzel is rontva e fizetési mód hatékonyságát. 2009-ig az indított csoportos beszédések 15%-a mennyiségben és 22%-a értékben visszautasításra került, 2009-ben ezen arányok 18%-ra, illetve 34%-ra szöktek föl.

11. ábra

A csoportos beszédések alakulása

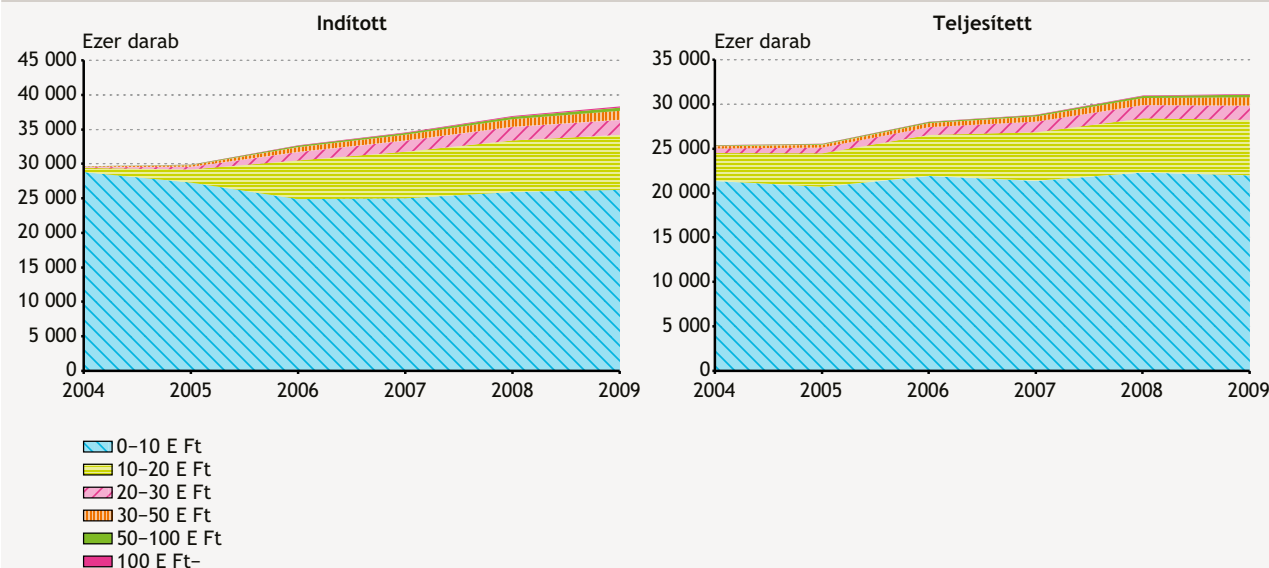


3.1. CSOPORTOS BESZEDÉSKÉNT INDÍTOTT ÉS ELSZÁMOLT TÉTELEK

Az alábbi fejezetben a beszédők által indított csoportos beszédési kérések és az elszámolt beszédések alakulását vizsgáljuk meg. A csoportos beszédések értékhatárok alapján különböző kategóriákra bonthatók. Az egyes értékkategóriákban azt vizsgáltuk, hogy az ügyfelek jellemzően mekkora értékű számlákat egyenlítenek ki csoportos beszédéssel.

12. ábra

A beszédő bankja által indított és elszámolt csoportos beszédések mennyiség szerinti megoszlása



Az indított csoportos beszédési kérések közül a 10 ezer forint alatti tételek mennyiségüket tekintve 2004-ben még a teljes állomány 97,2%-át tették ki, 2010 júliusára ez az arány 66,3%-ra apadt. Ez azonban a magasabb értéksávok növekedésének köszönhető elsősorban, a 10 ezer forint alatti beszédések 2004 és 2009 között csupán 9%-kal (hozzávetőlegesen 2,5 millió tétellel) csökkentek. Az elmúlt hat évben a 10 ezer forint alatt teljesített csoportos beszédések mennyisége számottevő mértékben nem változott, átlagosan évi 21,6 millió tétel körül ingadozott.

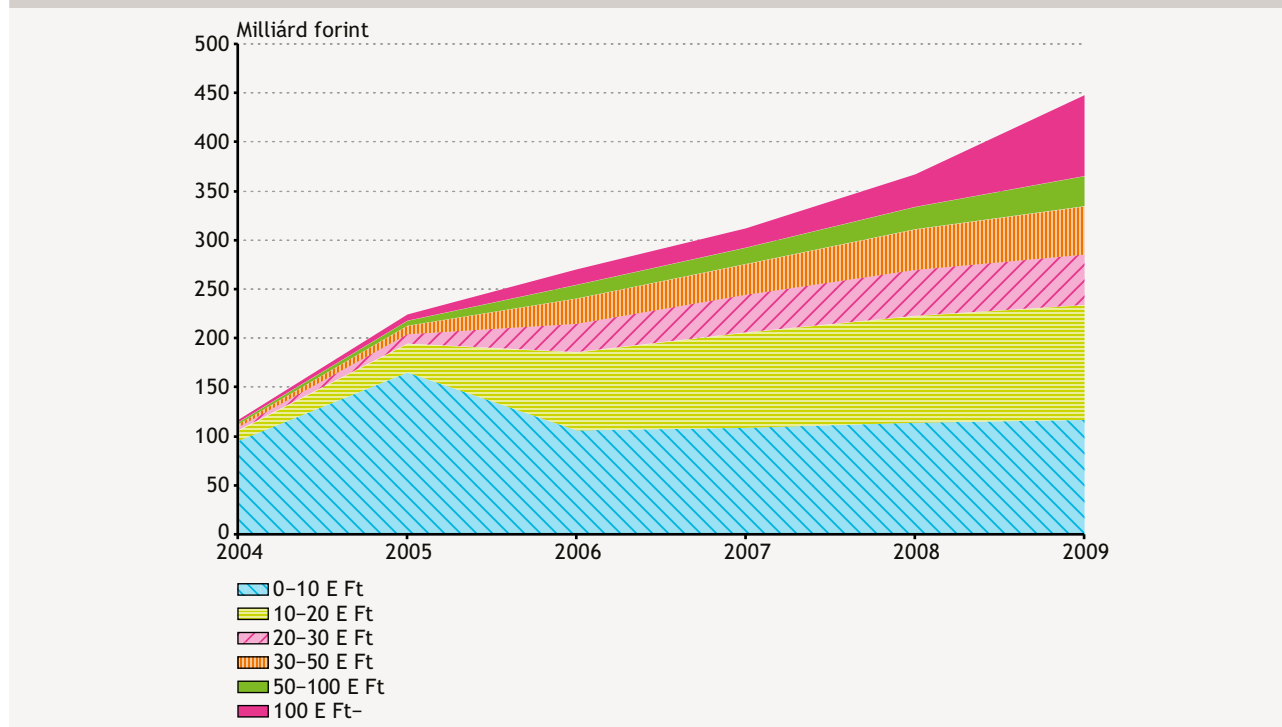
Az elmúlt években a 10 ezer forint felett indított tételek mennyisége és részesedési aránya is folyamatosan emelkedett. 2010 júliusára a 10 és 20 ezer forint közötti beszédési kérések aránya a teljes állomány 21,8%-a, míg a 20 és 30 ezer forint

közötti beszédési kérések aránya 6,7%-ra nőtt. A 10 ezer forint felett teljesült beszédések összességében (a 2009-es évet kivéve) folyamatosan növekvő ütemben bővültek, ezzel egyre nagyobb szeletet hasítva ki maguknak a teljes állományból. A 10 és 20 ezer forint között teljesült csoportos beszédések aránya 2010 júliusára elérte a 21,5%-ot, amely szinte meg egyezik a beszédők által indított csoportos beszédések mennyiség szerinti részesedésével.

A továbbiakban az indított és végül teljesített beszédési megbízások érték szerinti megoszlását vizsgáljuk meg, vagyis azt, hogy a csoportos beszédések állománya milyen arányban oszlik meg az egyes értékhatárok között.

13. ábra

A beszedő bankja által indított csoportos beszédések érték szerinti megoszlása

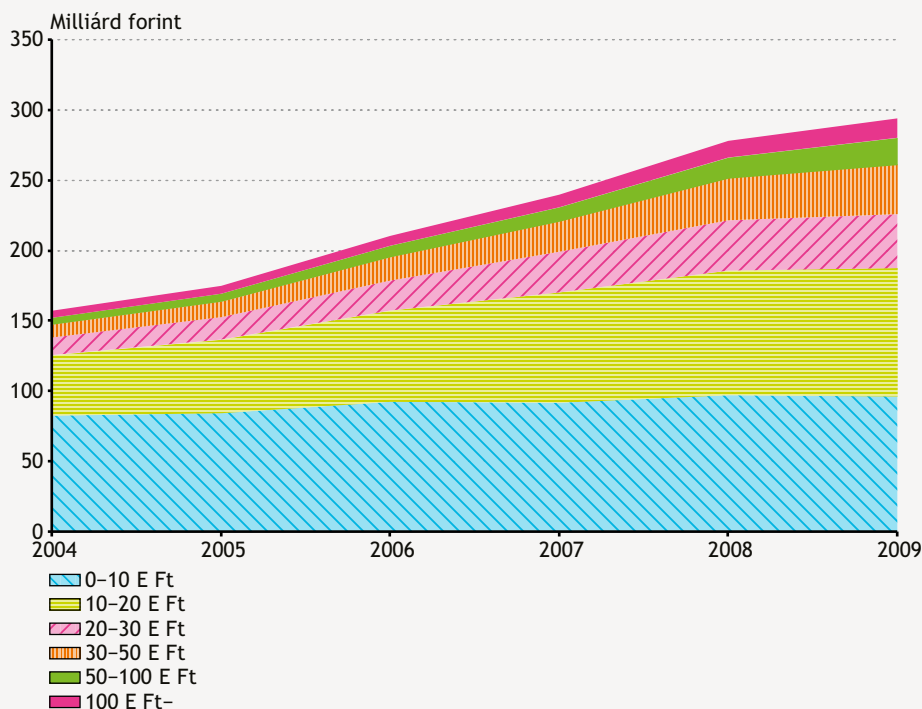


A 10 ezer forint alatti beszédések összértéke a 2005-ös csúcsot követő visszaesés után viszonylag stagnál, míg a 10 ezer forint feletti beszédések összértéke 2008-ig egyre inkább növekvő ütemben, folyamatosan bővült. 2009-ben a pénzpiaci válság hatására a növekedés üteme a 100 ezer forint feletti csoportos beszédések kivételével kismértékben lassult. A beszédési kérések értékének megoszlása az elmúlt hat évben jelentősen átalakult. A 10 ezer forint alatt indított csoportos beszédések aránya a 2004-es 82,3%-os szintről 2010. júliusra 23,1%-ra esett vissza. Azonban ennél is jelentősebb változás mutatkozik a 100 ezer forint fölött indított beszédési kéréseknél, ugyanis ezek részesedése a 2004-ben mért 2%-ról 2010 júliusára 22,5%-ra emelkedett.

A teljesített csoportos beszédések esetében a 10 ezer forint alatt teljesült tételek összértéke már korántsem dominálta oly mértékben a 2004-es és 2005-ös évet, mint a beszedők által indított csoportos beszédéseknél. Ennek hátterében nagy valószínűséggel az húzódik meg, hogy mind az ügyfelek, mind a beszedők „megtanulták” használni a konstrukciót (például az ügyfelek magasabb limitet állítottak be), így mérséklődhetett a nem teljesített beszédések mennyisége. A 10 ezer forint alatti tételek arányának csökkenő trendje a teljesített csoportos beszédések esetében is jól megfigyelhető, részesedésük 2004-ről 2010 júliusára 52,6%-ról 29,6%-ra apadt. A 10 és 20 ezer forint között teljesített beszédések aránya a vizsgált időszakban 27,1%-ról 31,4%-ra kúszott fel, míg a 20 ezer forint felett teljesült tételek aránya csaknem megduplázódott. 2009-től a 100 ezer forint felett benyújtott beszédések részesedése hirtelen megugrott. Ezen tételek jelentős része azonban nem került elszámolásra, ahogy a későbbiekben látni fogjuk, ez a válság hatására számottevő mértékben megemelkedő törlesztőrészeknek és egyre inkább előforduló fizetéseképtelenségnek tudható be.

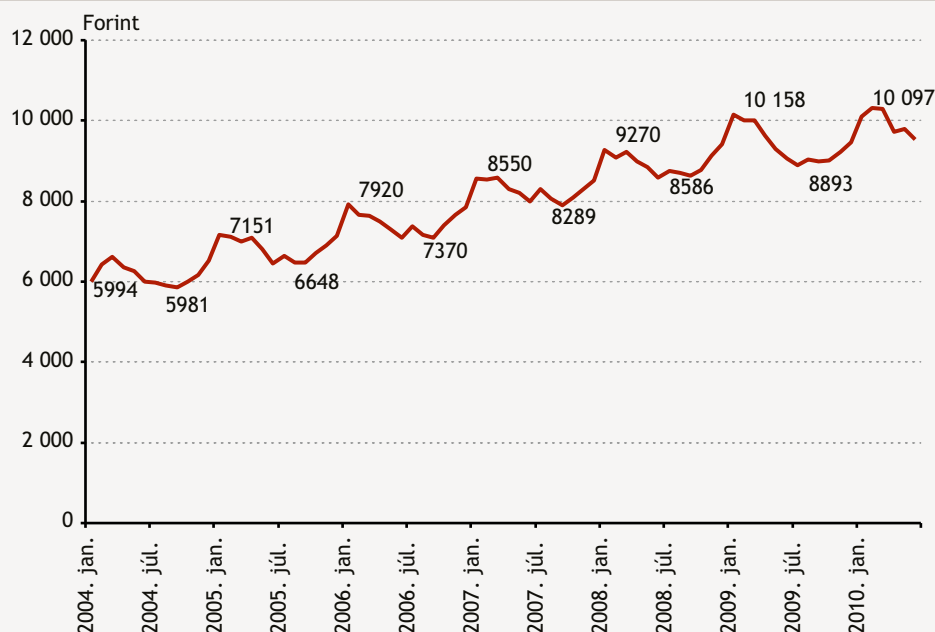
14. ábra

Az elszámolt csoportos beszédések érték szerinti megoszlása



15. ábra

Az elszámolt csoportos beszédések átlagos inflációval korrigált tétel nagysága



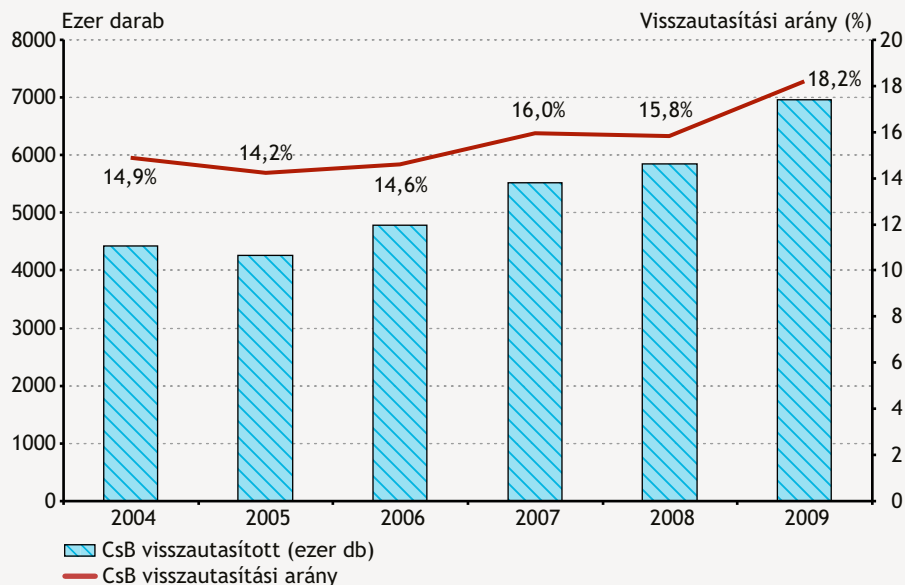
A teljesített csoportos beszédések átlagos tétel nagysága 2004 januárjában 5994 forint, míg 2010 januárjában 10 097 forint volt – ez hat év alatt 68,5%-os emelkedést jelent. Ez a növekedés reálnövekedés, vagyis az infláció árnyelő hatását már nem tartalmazza. A beszédések nagyságának alakulása szezonaritást mutat: az év elején éri el csúcspontját (feltehetően a biztosítások esedékessége miatt), majd a júniusi mélypontot követően az év végére fokozatosan visszakorrigál.

3.2. VISSZAUTASÍTOTT CSOPORTOS BESZEDÉSI MEGBÍZÁSOK

A BKR által elszámolt tételek (átutalás, csoportos átutalás, csoportos beszedés, egyéb) közül a csoportos beszédéseket utasítják vissza a legnagyobb arányban. 2004-ben a BKR-en keresztül indított tételek 2,8%-a került visszautasításra, ami értékben a teljes forgalom csupán 0,1%-a. A csoportos beszédések esetében az indított tételek mennyiségének 14,9%-a, míg értékének 21,8%-a nem került elszámolásra. Az elmúlt években mind a BKR által elszámolt tételek, mind pedig a csoportos beszédések visszautasítási aránya kismértékben ugyan, de fokozatosan növekedett.

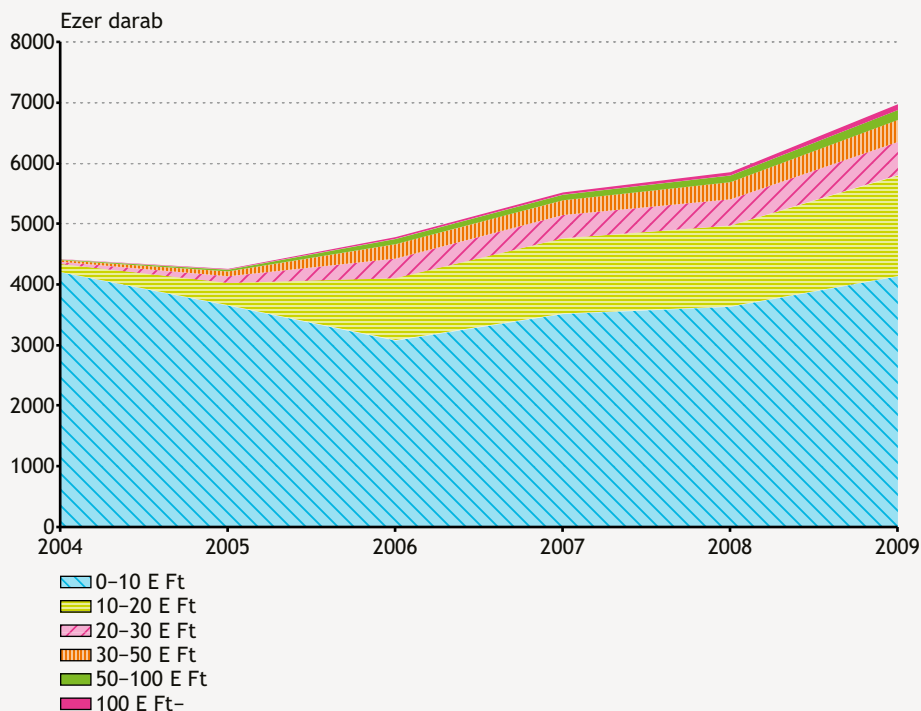
16. ábra

A visszautasított csoportos beszédési kérések mennyiségének alakulása 2004 és 2009 között



17. ábra

A visszautasított csoportos beszédések mennyiség szerinti megoszlása

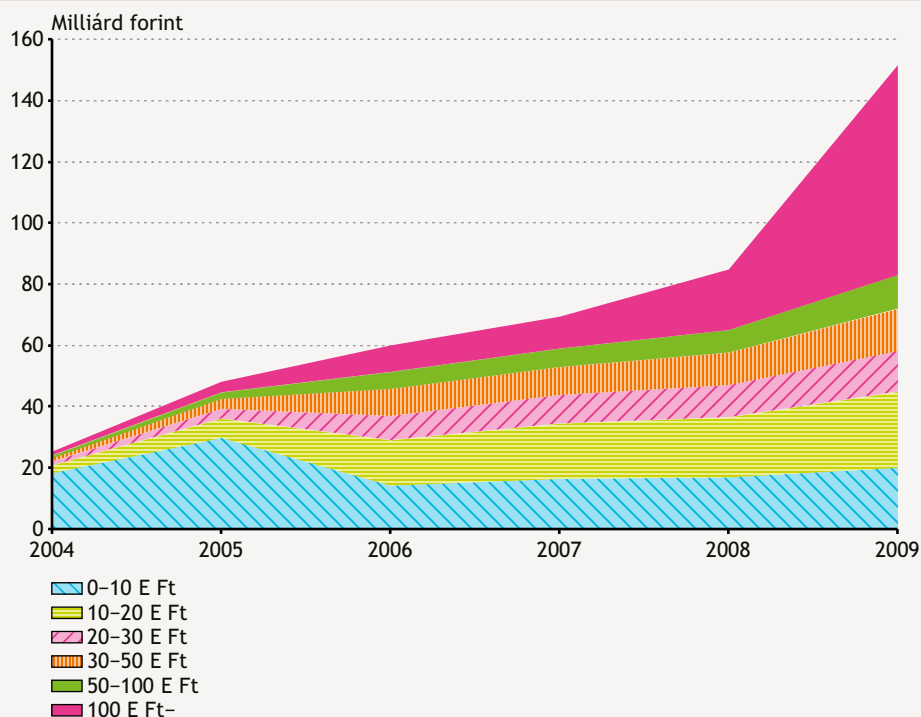


A 2008-ban kialakult pénzpiaci válság hatása a csoportos beszédéseken is nyomott hagyott: 2008-ról 2009-re a nem teljesült csoportos beszédések mennyisége 15,8%-ról 18,2%-ra, míg értéke 23,1%-ról 33,9%-ra növekedett – elsősorban a nagy értékű beszédések visszautasítása miatt.

A visszautasított csoportos beszédések mennyisége 2005-től évente hozzávetőlegesen 10%-kal bővül. A 10 ezer forint alatti csoportos beszédések kivételével a többi érték kategóriában (lásd a 17. ábra) folyamatosan nőtt a nem teljesült tételek száma, a legdinamikusabb emelkedés a 10 és 20 ezer forint közötti beszédések között volt tapasztalható.

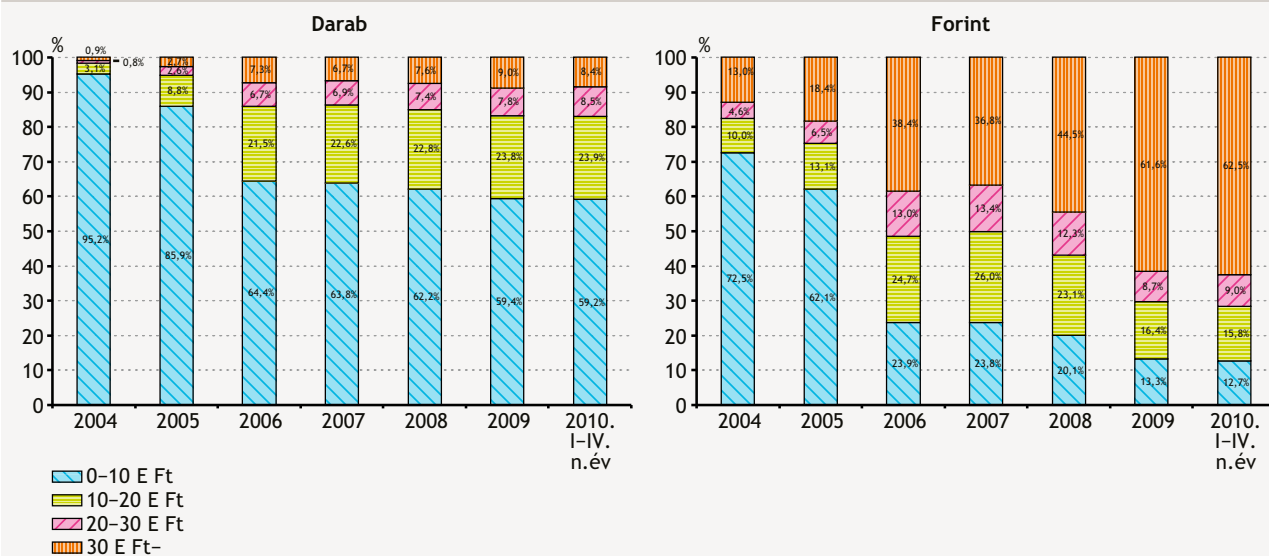
18. ábra

A visszautasított csoportos beszédések érték szerinti megoszlása



19. ábra

A visszautasított csoportos beszédések aránya mennyiség és érték szerint



A visszautasított csoportos beszedések értéke 2008-ról 2009-re csaknem megduplázódott, ami elsősorban annak tudható be, hogy a 100 ezer forint fölött indított csoportos beszedések 84,1%-a visszautasított lett. Ezen tételek elsősorban vállalatoktól beszedni kívánt tételek lehetnek, ugyanis több mint háromnegyed részük 1 millió forintot is meghaladó beszedési kérés. Ahogy a későbbiekben látni fogjuk, a drasztikus mértékben megugrott visszautasítások elsősorban egy konkrét beszedőhöz (és vélhetően svájci frankban kihelyezett hitelhez) köthetők. A háztartásokat érintő csoportos beszedések (jellemzően 30 ezer forint alatti tételek) visszautasítása az elmúlt évek során csak kismértékben bővült.

A visszautasított csoportos beszedések megoszlását vizsgálva, ahogy a 19. ábrán is látszik, a 10 ezer forint alatt indított csoportos beszedések visszautasítási aránya mind mennyiségben, mind értékben folyamatosan csökken. 2004-ről 2010 júliusára a 10 ezer forintot meg nem haladó csoportos beszedések közül a nem teljesítettek darabszáma a teljes állományhoz viszonyítva 95,2%-ról 59,2%-ra, míg értéke 72,5%-ról 12,7%-ra esett vissza. Ez elsősorban annak tudható be, hogy a csoportos beszedést választó ügyfelek ma már sokkal tudatosabban állítják be limitjeiket. Az elmúlt években jelentős változás a 100 ezer forint fölött indított csoportos beszedések visszautasítási arányában következett be: 2004-ben a nem teljesített csoportos beszedések értékének 4,8%-a volt csupán 100 ezer forint fölötti tétel, ez a részesedés 2010 júliusára a válság hatására azonban már 47,8%-ra szökött fel.

3.2.1. A csoportos beszedések visszautasításának oka

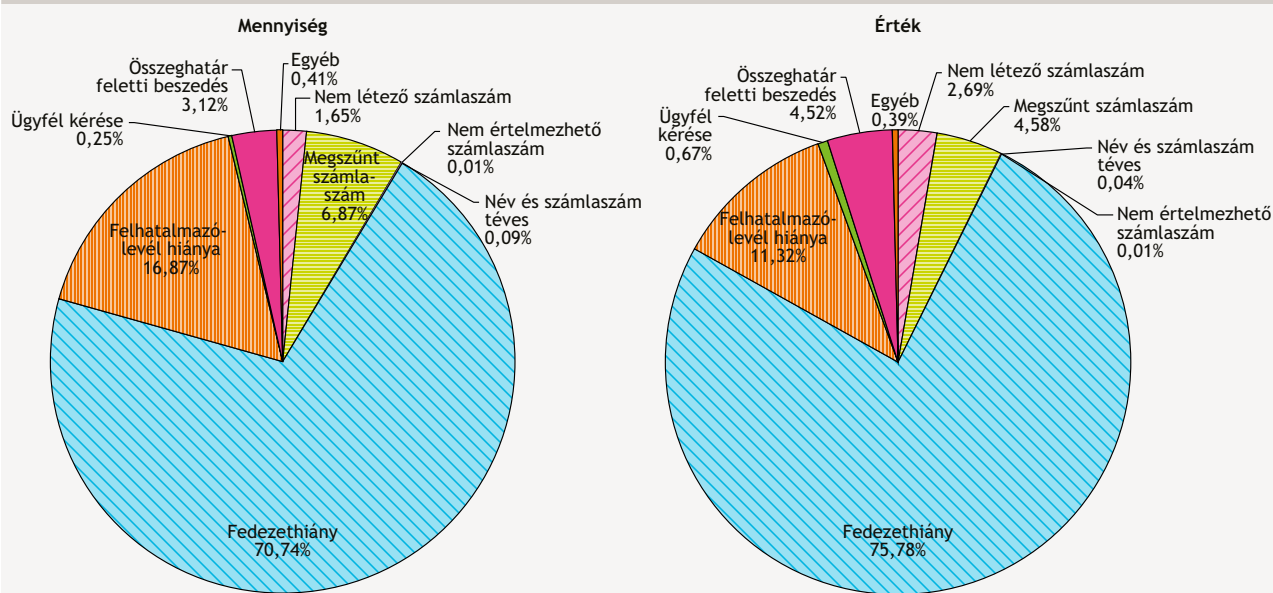
A csoportos beszedés visszautasításának hátterében számos ok húzódhat meg. Az alábbiakban azt vizsgáljuk meg, hogy melyek azok a hibák, amelyek a leggyakrabban vezetnek a beszedési megbízások visszautasításához.

A csoportos beszedések visszautasításának lehetséges okai:

- **fedezethiány**, azaz az ügyfél számláján nincs elegendő fedezet a megbízás teljesítéséhez;
- **felhatalmazólevél hiánya**, a beszedőnél benyújtott felhatalmazás esetén megtörténhet, hogy a beszedő már elküldi a megbízást az ügyfél kötelezettségének beszedésére, miközben a bank még nem rögzítette a felhatalmazást; előfordulhat továbbá, hogy az ügyfél visszavonja a felhatalmazást, azonban a bankja nem értesíti a beszedőt, aki továbbra is küldi a beszedési kéréseket; vagy a felhatalmazás visszavonását, illetve lejártát követően a bank értesíti ugyan a beszedőt, az azonban ennek ellenére továbbra is küldi a beszedési megbízásokat.
- **nem létező számlaszám**, azaz a beszedő tévesen adta meg ügyfele számlaszámát, vagy a kötelezett bankja egy megszűnt számlaszámra érkező beszedést utasít vissza téves hibakóddal;
- **összeghatár feletti beszedési megbízás**, amely egyrészt abból adódhat, hogy a beszedő a felhatalmazólevél megadásakor vagy módosításakor a limitet nem rögzítette saját rendszerein belül, másrészt az ügyfél a bankjánál módosította a limitet, és a beszedő erről a beszedési megbízás elküldéséig nem értesült;
- **megszűnt számlaszám**, vagyis a bank nem értesíti a beszedőket az ügyfél számlájának megszűnéséről, vagy a bankok értesítik ugyan a beszedőket, de azok nem vezetnek át a változást a rendszerükben;
- **nem értelmezhető számlaszám**, például az ügyfél számlaszáma helyett a bank ügyfélforgalmi számlaszáma szerepel;
- **név és a számlaszám téves**;
- **az ügyfél kérésére utasítják vissza a csoportos beszedést**, amikor az ügyfél nem ért egyet a beszedés alapjául szolgáló számlával (például vélelmezi, hogy tévesen magasabb összeget szednének be tőle annál, mint amennyit ő valójában fogyasztott);
- **egyéb hiba**.

20. ábra

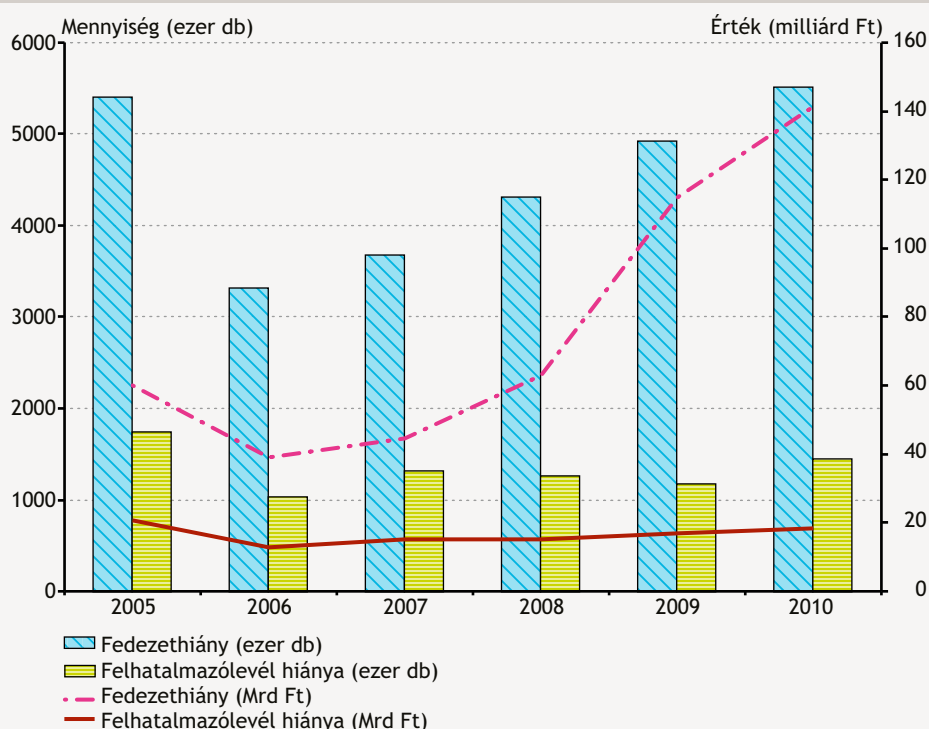
A csoportos beszédések visszautasítási okainak megoszlása 2009-ben



A csoportos beszédések visszautasításának hátterében túlnyomórészt a fedezethiány húzódik meg. Ez önmagában is igazolja, hogy a legnagyobb probléma nem a csoportos beszéd alapkonstrukciójával van. **2009-ben a nem teljesített csoportos beszédési megbízások 70,7%-a, azaz közel 5 millió darab tétel (a visszautasított beszédések értékének 75,8%-a, közel 115 milliárd forint értékben) tudható be annak, hogy az ügyfelek bankszámláján a beszéd időpontjában nem állt rendelkezésre a beszédökkel szemben fennálló kötelezettségük teljesítéséhez szükséges teljes fedezet.** A felhatalmazólevél hiánya 16,9%-ban (illetve értékben 11,3%-ban) felel a csoportos beszédési megbízások vissza-

21. ábra

A fedezethiány és a felhatalmazási nyomtatvány hiánya miatt visszautasított csoportos beszédési megbízások alakulása 2005 és 2010 első félévé között



sításáért. A megszűnt számlaszám, illetve az összeghatár (limit) feletti beszédési kérések miatt a tételek 6,8%-át, illetve 3,1%-át utasították vissza (ezek értékben egyaránt 4,5%-os nem teljesítést jelentenek). Az ügyfelek kérésére átlagosan a tételek 0,3%-át (mind értékben, mind mennyiségben) utasították vissza az elmúlt években. 2009-ben az ügyfélpanasz miatti nem teljesítések értéke átmenetileg felszökkent 0,7%-ra, 2010 első félévében azonban a korábbi tapasztalatoknak megfelelő szintre mérséklődött. A nem létező számlaszámra beadott megbízások következtében visszautasított tételek aránya a mennyiséget tekintve évente átlagosan 1,5%, míg értékben 3% körül alakul.

2006-tól a fedezethiány miatt visszautasított tételek mennyisége évente átlagosan 14%-kal, míg értéke mintegy 40%-kal emelkedik. 2010-ben a féléves adatok alapján a növekvő trend tovább folytatódik. A felhatalmazólevelek hiánya miatt nem teljesült csoportos beszédések mennyisége a 2007-es csúcsot követően fokozatosan csökken, míg értéke hozzávetőlegesen stagnál.

3.3. A CSOPORTOS BESZÉDÉS JOGCÍMEI

A jogcímlistát a GIRO Zrt. adja ki, jelenleg 192 darab jogcímet tartalmaz csoportos beszédésre, illetve csoportos átutalásra vonatkozóan. A csoportos beszédések jogcímeinek vizsgálatakor azt tapasztaltuk, hogy a beszédők a jogcím mezőt nem minden esetben töltik ki.

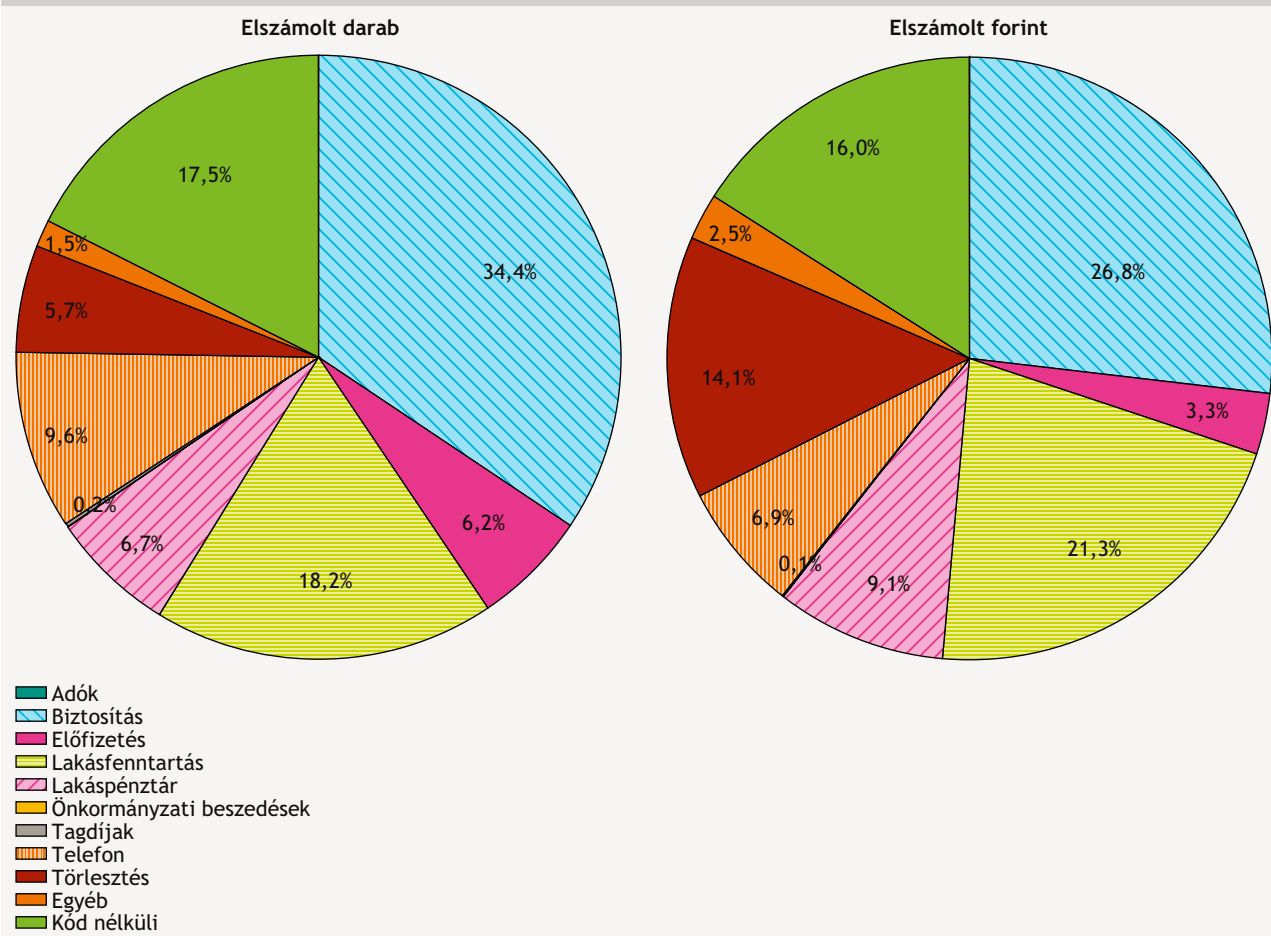
Elemzésünk során a jogcímeket az alábbi 11 csoportba soroltuk be:

- **adók:** a gépjárművek súlyadója és a helyi adók, mint például gépkocsi-, házáadó, illetve iparüzési adó;
- **biztosítás:** elsősorban az egyéni (például baleset, élet, kombinált, otthon stb.), a gépjármű (például Casco, kötelező) és egyéb biztosítások;
- **előfizetés:** elsősorban televízió- és újság-előfizetések;
- **lakásfenntartás:** idetartozik minden, a lakáshoz kapcsolódó szolgáltatás, például a gáz, a villany, a víz, a távhő, a közös költség, a szemétszállítás stb. díja;
- **lakáspénztár:** elsősorban megtakarítások és törlesztések;
- **önkormányzati beszédések:** rendszeres adókat értünk alatta, mint például építményadó, telekadó, vállalkozók kommunális adója, idegenforgalmi adó, bírság stb.;
- **tagdíjak:** például autóklub, hálózati szolgáltatók és egyéb intézmények tagdíjai;
- **telefon:** mobil- és vezetékes telefonok díjai;
- **törlesztés:** nem elsősorban a jelzáloghiteleket értjük ide, hanem az áruvásárlási, gépjármű-vásárlási, személyi és tartozásrendező hiteleket, valamint a kamatbeszédéseket és a lízingdíjakat;
- **egyéb:** idesorolhatók például az egészségpénztári beszédések, a tandíjak stb.;
- **kód nélküli:** azok a csoportos beszédések tartoznak ide, amelyeknél a bankok nem tüntették fel a jogcímkódokat.

Statisztikánk nem terjed ki a hitelek körére, amelyeket a bankok internalizált módon, saját rendszereiken belül, a BKR-en való átfolytatás nélkül szednek be. Vagyis a banki havi hiteltörlesztések nem jelennek meg a csoportos beszédések között, csupán a nem banki formában működő pénzügyi intézményeké.

22. ábra

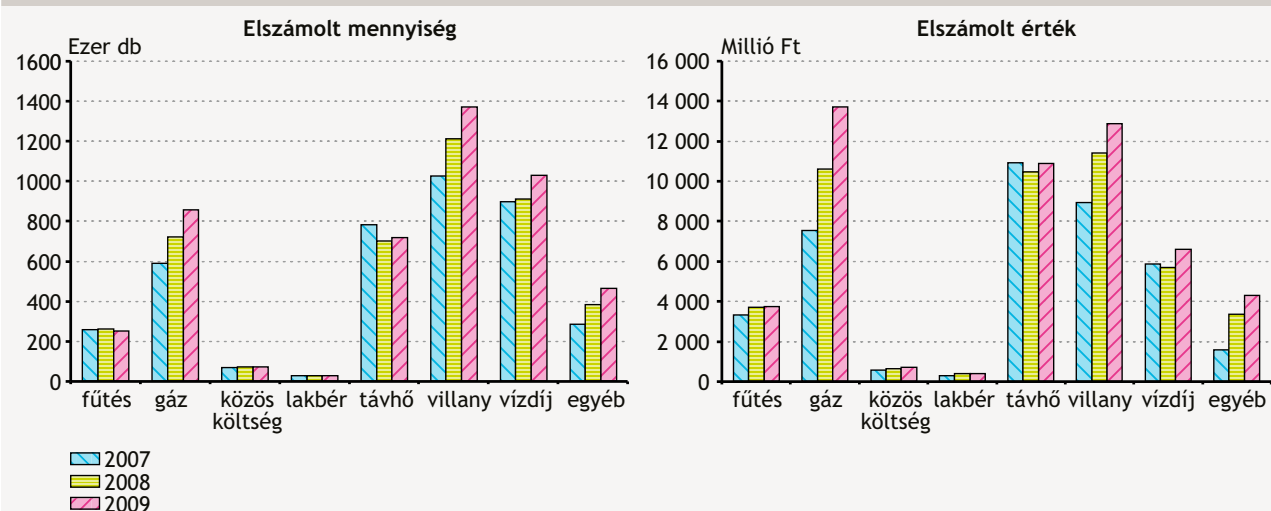
Jogcímek megoszlása 2009-ben az elszámolt csoportos beszédések között



Az elszámolt csoportos beszédések legnagyobb hányadát mind mennyiségben (34,4%), mind értékben (26,8%) a biztosítá-sok teszik ki. Ezt a lakásfenntartáshoz kapcsolódó szolgáltatások követik (18,2 és 21,3%-kal). A 22. ábrán a kód nélküli tételek aránya 17,5%, illetve 16,0%, ami annak tudható be, hogy a jogcímek vizsgálatakor csak azon beszédéseket vettük figyelembe, amelyek teljesítéséről a bankok üzeneteket küldtek. Abban az esetben, ha azon csoportos beszédéseket is

23. ábra

A lakásfenntartáshoz kapcsolódó szolgáltatások főbb tételei

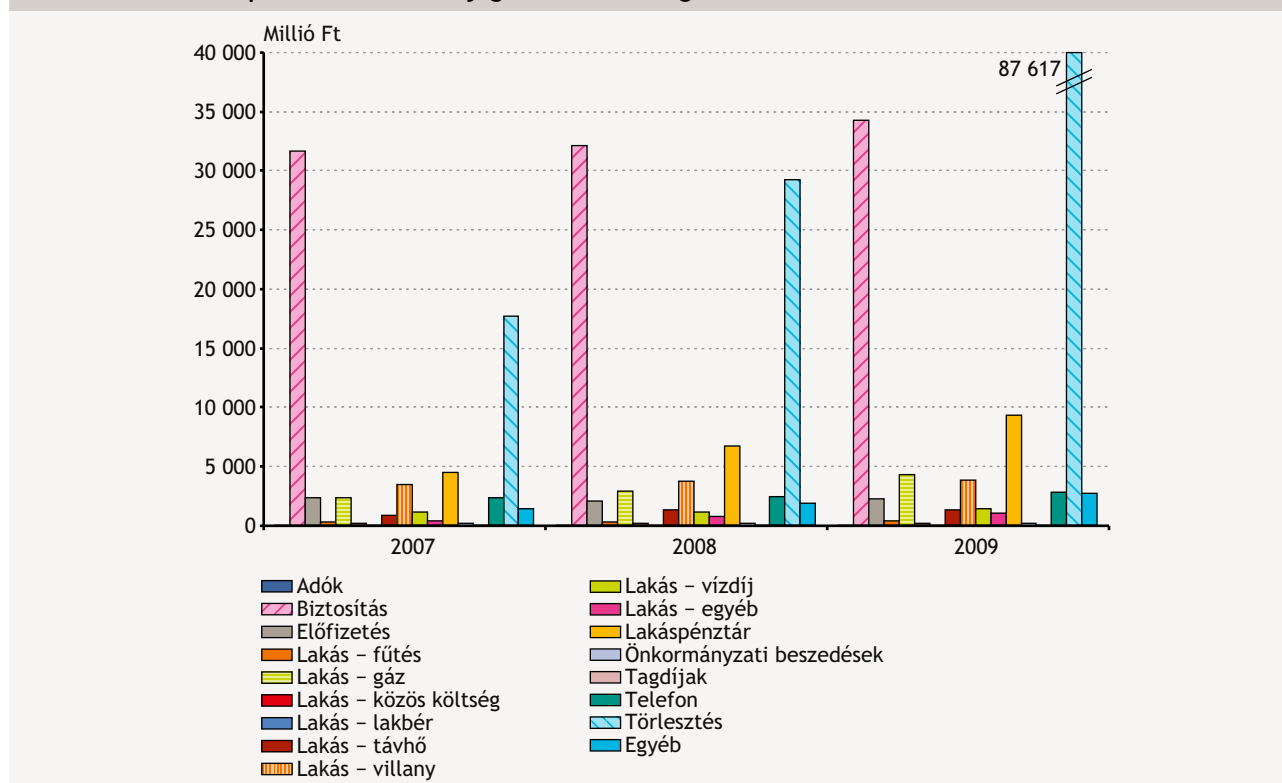


számításba vennénk, amelyekről nem küldtek teljesítési üzenetet, ezáltal jogcímkódot sem kaphattak (2009-ben hozzávetőlegesen 5 millió tétel 46,7 milliárd forint értékben), a kód nélküli beszédések a teljes állomány 30%-át tennék ki.

Elszámolt mennyiség alapján a lakásfenntartáshoz kapcsolódó szolgáltatások esetében a legtöbb csoportos beszédést az áramszolgáltatók nyújtották be, amit a vízművek és a gázszolgáltatók követnek. A csoportos beszédések értékét vizsgálva a közüzemi számlák közül az ügyfelek elsősorban a távhő-, illetve villanyszámlák rendezésénél éltek e fizetési konstrukcióval. Az elmúlt három évben a villanyszámlák és gázszámlák csoportos beszédése dinamikusan növekedett mind a mennyiséget, mind az értéket tekintve, míg az egyéb fűtés és a távhő stagnálást mutat. A gázszámlák csoportos mennyisége évente átlagosan 20%-kal, míg értéke 40, illetve 30%-kal növekedett, a villanyszámlák esetében ugyanezen időszak alatt átlagosan évi 15%-os mennyiségbeli és 28, illetve 13%-os értékbeli növekedés volt tapasztalható.

24. ábra

A visszautasított csoportos beszédések jogcím szerinti megoszlása

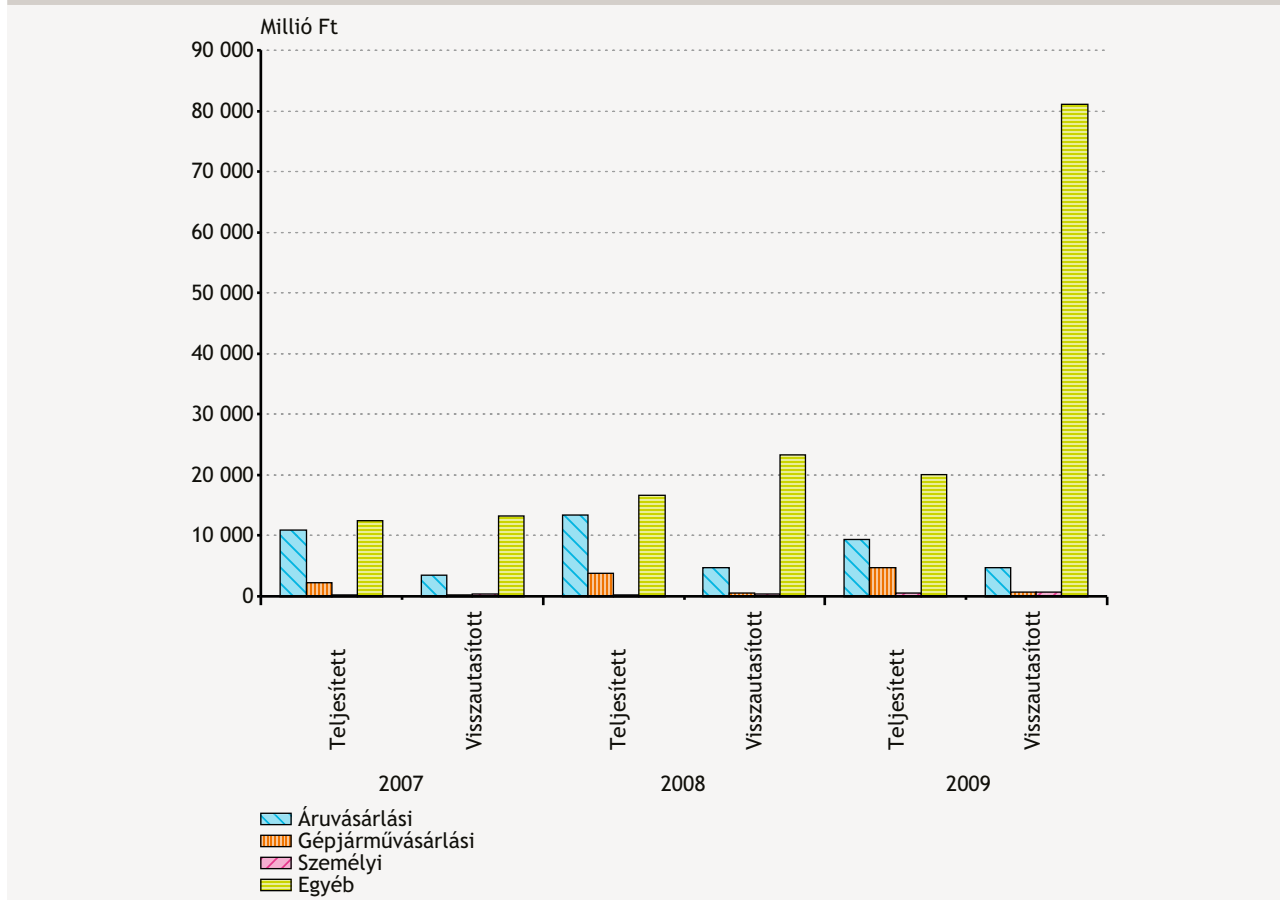


A nem teljesített csoportos beszédéseket jogcím szerint vizsgálva érdekes, azonban korántsem meglepő eredményekre jutunk. 2007-ben a biztosítások és a törlesztések együttesen a visszautasítások teljes értékének 71,8%-át (közel 50 milliárd forintot) fedték le, ez az arány 2009-re 80,4%-ra (közel 122 milliárd forintra) nőtt. A legkisebb visszautasítási arány az adóknál, illetve a lakásfenntartással kapcsolatos szolgáltatásoknál volt tapasztalható. Az elmúlt három évet vizsgálva a lakáshoz kapcsolódó közüzemi számlák kiegyenlítésére indított beszédési megbízások visszautasítási aránya a teljes nem teljesítési állományhoz viszonyítva folyamatosan csökken. 2007 és 2009 között a gázszámlák beszédésére indított csoportos megbízások átlagosan 3,2%-a nem teljesült, a villanyszámlák esetében ez az arány átlagosan 4%, míg a vízszámlák esetében 1,3%.

A törlesztési beszédéseket négy további alcsoportra (áruvásárlási, gépjármű-vásárlási, személyi és egyéb törlesztésekre) bonthatjuk. Ahogy a 25. ábra is mutatja, a törlesztések legnagyobb hányadát az áruvásárlási és egyéb törlesztések teszik ki. Az áruvásárlási és gépjármű-vásárlási törlesztések esetében is jelentős mértékű visszautasítással találkozunk, ezen tételeknél azonban elmondható, hogy az indított beszédési megbízások többsége teljesül. 2009-ben az áruvásárláshoz kapcsolódó beszédések 27,3%-a, míg a gépjármű-vásárláshoz kötődő beszédések csupán 12,2%-a nem került teljesítésre. A személyi és egyéb törlesztéseknél viszont átlagosan 50%-os vagy azt meghaladó mértékű visszautasítási arányról beszélhetünk.

25. ábra

A teljesített és visszautasított törlesztési beszédések alakulása



3.4. A BESZEDŐK ORSZÁGOS MEGOSZTLÁSA

A csoportos beszédések konstrukció egyaránt alkalmas évente egyszer fellépő díjak, illetve havi rendszerességgel jelentkező kifizetések teljesítésére. Így a beszédők lehetnek közüzemi szolgáltatók (víz-, áram-, gázszolgáltatók), telefontársaságok, biztosítók, önkormányzatok, illetve társasházak is. A BKR-ben jelenleg 2292 beszédő található az ország különböző településeiről.

A 26. ábra térképe településenkénti bontásban azt mutatja meg, hogy az adott településen jellemzően hány szolgáltatónál lehet a számla értékét csoportos beszédéssel kiegyenlíteni. Ahogy látszik, elsősorban a fővárosban és a nagyobb megyeszékhelyeken van lehetőség e fizetési konstrukcióval élni. Vidéki nagyvárosok jellemzően a társasházak miatt – akik például a közös költséget csoportos beszédéssel hajtják be – mutatnak nagy beszédői lefedettséget.

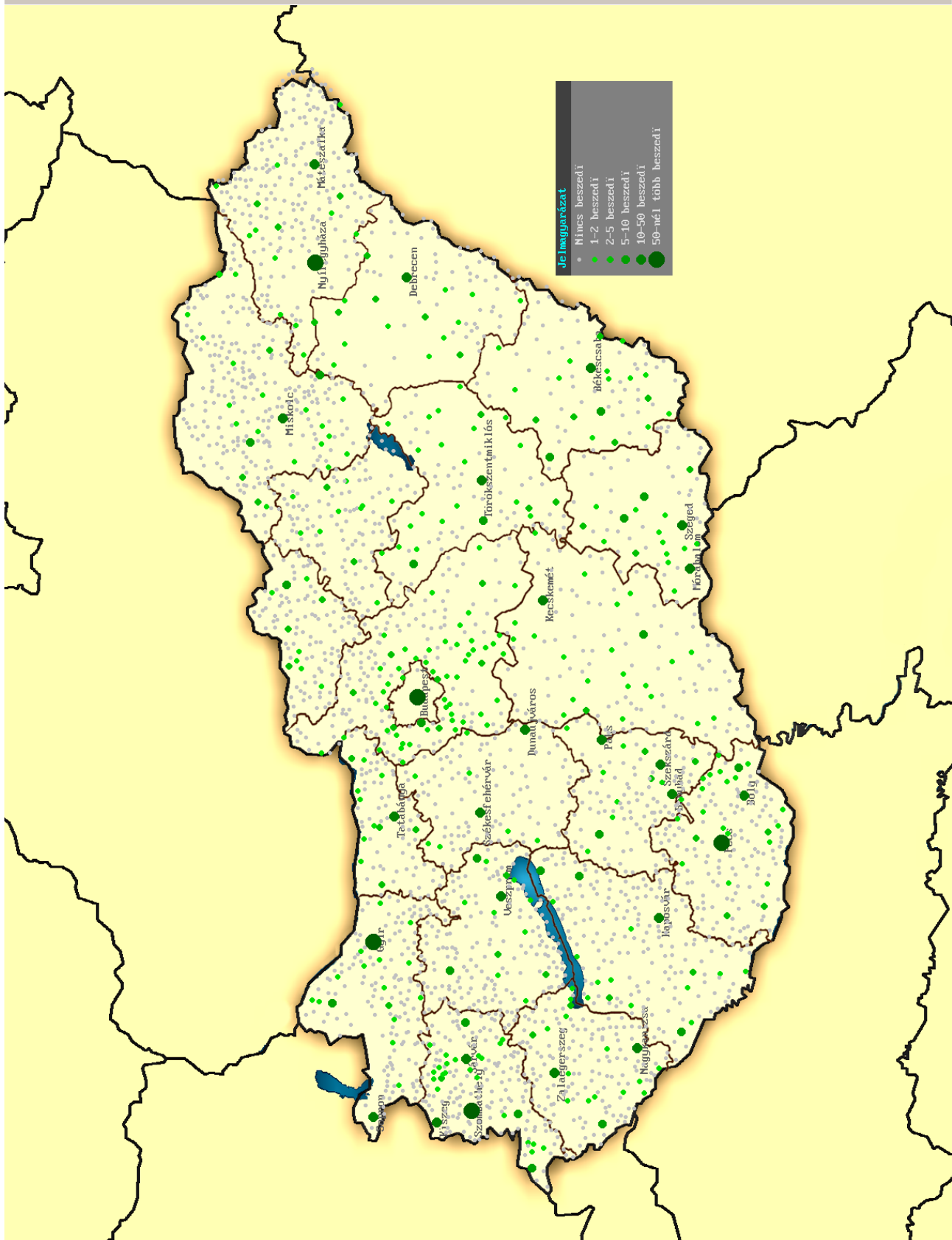
3.5. AZ ÜGYFÉLFELMÉRÉS EREDMÉNYE

Az alábbiakban azt vizsgáljuk meg, hogy az ügyfelek körében mennyire ismert és elterjedt a csoportos beszédés, illetve mely csoportok részesítik előnyben e fizetési módot az alternatívát jelentő készpénz-átutalási megbízással és a sima átutalási megbízással szemben. Elemzésünk alapja a GfK Hungária Piackutató Intézet által a jegybank megbízására készített reprezentatív felmérés.

A felmérés szerint a magasabb iskolai végzettséggel rendelkezők és az irodai munkát végzők, valamint a vezető beosztású emberek szívesebben használják a csoportos beszédés konstrukcióját közüzemi számláik, biztosításuk stb. rendezésére. Ez összefügghet azzal, hogy bankszámlára érkező magasabb jövedelemmel rendelkeznek, mint a csak nyolc osztályt végzettek. Ahogy a 27. ábrán is látszik, az iskolai végzettség emelkedésével fokozatosan növekszik az ezt a fizetési módot rendszeresen

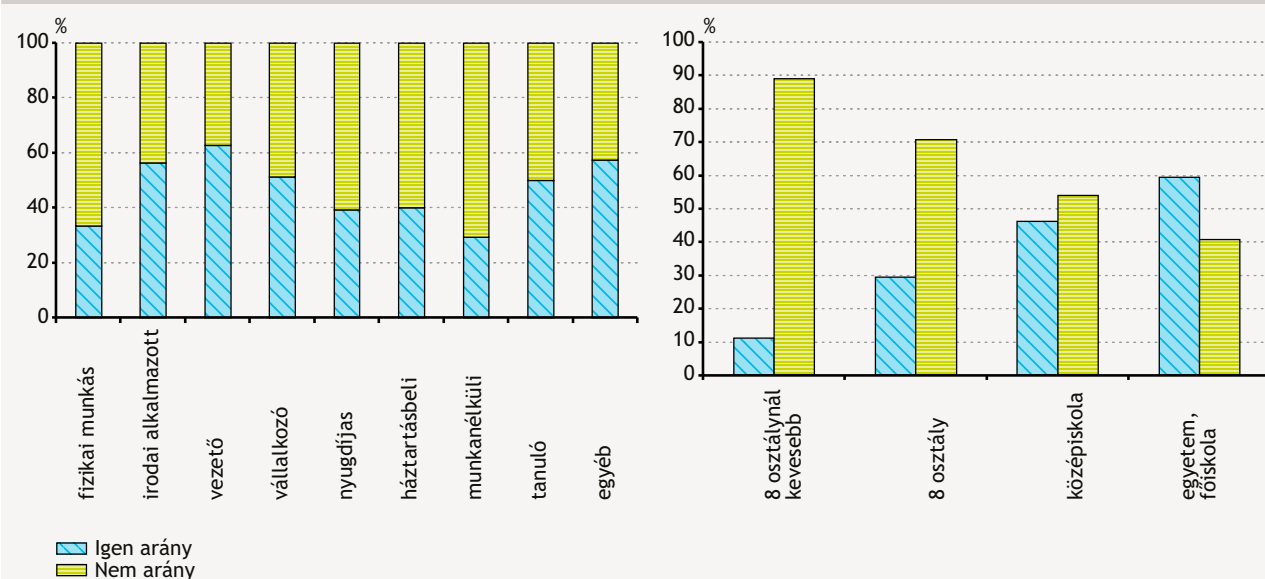
26. ábra

A beszédők megoszlása településenként



27. ábra

A csoportos beszédés használatának aránya foglalkozás és iskolai végzettség alapján



használók aránya. A felsőoktatásban végzettek 60%-a teljesíti valamely számlás kötelezettségét csoportos beszédéssel, ez az arány azonban jó eséllyel növelhető, mivel (mint ahogy a későbbiekben látni fogjuk) elegendő likviditással rendelkeznek a hónap folyamán ahhoz, hogy ne a sárga csekk befizetési időpontjával kelljen likviditásukat optimalizálni.

4. A csoportos beszedés és a SEPA Direct Debit összehasonlítása

Az Európai Unió egyik fontos célkitűzése a tagállamok gazdasági integrálása, amely a tőke, az áruk és szolgáltatások szabad áramlása révén valósulhat meg. Az Európai Bizottság azonban azt tapasztalta, hogy a tagállamok közötti pénzforgalom az egyes országok belföldi pénzforgalmához képest lassú és drága, ami ezen kitűzött cél elérését akadályozza. A cél elérése érdekében az EU mind szabályozási lépésekkel, mind az önszabályozásra való felhívással próbálta motiválni az európai bankközösséget, hogy hozzanak létre egy közös európai fizetési térséget (Single Euro Payment Area, SEPA). Az európai bankközösség ezért megalakította az Európai Pénzforgalmi Tanácsot (European Payments Council, EPC), amely keretein belül kidolgozásra kerültek a közös európai fizetési módok (SEPA-átutalás, SEPA Direct Debit), és a bankközösség vállalta, hogy a forgalmát ezen fizetési módokra migrálja át. Ismereteink szerint a Bizottság olyan rendelet megalkotását tervezi, amely egy céldátum után kötelezővé tenné ezen fizetési módok használatát, és nem lehetne használni a meglévő, jól működő módszereket. Ez azt is jelenti, **hogy a csoportos beszedést is meg kell majd szüntetni az euro bevezetését követő néhány éven belül.** Ezért tartjuk célszerűnek bemutatni a közös fizetési módot, hiszen ha fontolóra vesszük a csoportos beszedés fejlesztését, azt nyilvánvalóan úgy kell megtenni, hogy lehetőség szerint harmonizáljon a közös fizetési móddal, így az euro bevezetésekor szükségessé váló beruházások alacsonyabbak lehetnek majd.

4.1. A KÖZÖS EURÓPAI BESZEDÉSI MÓD – A SEPA DIRECT DEBIT (SDD) RÖVID BEMUTATÁSA

Az Európai Unióban számos beszedési konstrukció van, amely a közüzemi beszedések hatékony lebonyolítását szolgálja.

Az Európai Bizottság azt szeretné elérni, hogy az országoként eltérő fizetési módok helyett egy közös konstrukció legyen, így minden európai polgár ugyanazt a szolgáltatást kapja.

Emiatt az EPC kidolgozta az alap fizetési módok (átutalás, beszedés) „közös európai” változatát. Ezekhez a fizetési módokhoz korábban is léteztek közös szabványok, amelyek adattartalmának (név, számlaszám, közlemény stb. rovatok) kismértékű változtatása mellett azok formátumát a kor technológiájának megfelelően az ún. XML-formátumra alakították. Ezen túlmenően létrehozták azon szerződéseket, amelyek a fizetési mód használata során rögzítik az eljárásrendeket, jogokat és kötelezettségeket. Ennél a pontnál érdemes megemlíteni azt, hogy a *SEPA-szabvány* és a *SEPA fizetési mód* két különböző dolog: a 2012 júliusától induló új hazai rendszer például a bárki által használható SEPA-szabvány²² szerinti tranzakciókat fogja feldolgozni, de amíg a hazai bankok nem írják alá a szerződést, formálisan ezek nem SEPA-fizetések.

A SEPA Direct Debit (SDD) olyan fizetési mód, amelyet a bankok közötti szerződés szabályoz (hasonlóan például a bankkártyához). Az SDD alapvetően a hazánknál magasabb életszínvonallal és általános bizalmi szinttel rendelkező országok gyakorlata alapján került kialakításra, ezért radikális változásokat jelent a csoportos beszedéshez képest. A legjelentősebb változás az, hogy az SDD-nél nincs felhatalmazási folyamat. Az ügyfél ad egy *mandate*-et közvetlenül a beszedőjének, hogy beszedhet a számlájáról.

A másik lényeges eltérés a beszedési folyamatban van: a direct debit egy hazánkban korábban nem alkalmazott negatív átutalást jelent, szemben a hazai üzenetpárral. Ez azt jelenti, hogy amikor a fogyasztó bankja megkapja az üzenetet, már a bank számláján sincs rajta a pénz. Abban az esetben, ha a tételt valamiért mégsem tudta továbbterhelni az ügyfelére (pl. ügyfél nem létezik, vagy nincs elég fedezete), a fogyasztó bankjának kell kivételkezelést (egyfajta viszontbeszedést) indítania.

²² Az új rendszer kezdetben csak átutalásokat fog feldolgozni, beszedéseket nem.

A negatív átutalás mint megoldás abban az esetben hatékonyabb az üzenetpárral („kérem a beszédés teljesítését” --> „rendben”/„elutasítva”) szemben, ha magas a sikerességi arány, és csak elhanyagolható számú tranzakció lenne elutasítva. Ez a gyakorlat még az elmúlt évezredben alakult ki, amikor az informatikai és kommunikációs kapacitások rendkívül fejletlenek voltak, és a hasonló megoldásokkal (például a 2000. év problémája esetében az évszázad lespórolását) érdemi kapacitásigényt (a beszédések esetében az üzenetek közel felét) lehetett megtakarítani.

Mivel a bank nem rendelkezik információval arról, hogy az ügyfele kinek adott felhatalmazást, értelemszerűen az összes bejövő kérést teljesíteni fogja. Ez kockázatot jelent, hiszen előfordulhat, hogy valaki az ügyfél neve és számlaszáma birtokában jogosulatlanul szed be a számlájáról.

Az SDD-be – a jogosulatlan beszédés lehetősége miatt – biztonsági elem is beépült: ha az ügyfél azt tapasztalja, hogy a számlájáról jogosulatlanul szedtek be, jogosulttá válik a beszédett összeg visszatérítésére (refund). Ez minden beszédési tranzakciónál jár neki, az SDD keretében azonban a bankok a közöttük lévő szerződésben vállalták, hogy az ügyfélpanasz jogosságának vizsgálata nélkül azonnal visszaadják a pénzt, akár visszamenőleg 11 hónapig.

A hazai folyamattal ellentétben a visszatérítés teljes köre szabályozott a szerződés keretén belül, így a fogyasztó bankja azonnal megkapja a vitatott összeget a beszédő bankjától. Emiatt az SDD-nél a beszédő bankjának érdeke az, hogy megválogassa az ügyfeleit: lehetőség szerint ne legyen közöttük csaló. Amennyiben mégis van csaló, az az SDD további használatából kizárható. Mindez azt jelenti tehát, hogy az SDD alkalmazásánál – a bankkártyás rendszerekhez hasonlóan – a beszédő bankja (elfogadó bank) jelentős kockázatot visel a beszédő viselkedésével kapcsolatban. Ezért az SDD-nél (szemben a csoportos beszédéssel) kifinomult kockázatkezelési megoldásokat (hitelkockázati scoringrendszert, fedezeti követelményeket stb.) kell alkalmazni a beszédőkkel szemben. Így adott esetben kisebb, kockázatosabb beszédők (pl. a csoportos beszédés esetében jelenleg ilyenek a társasházak) esetében nem elképzelhetetlen a fizetési módból történő ex ante kizárás.

4.2. FIZETÉSI MÓD SZABÁLYAINAK MENEDZSMENTJE

3. táblázat

A csoportos beszédés és az SDD szabályainak összehasonlítása

Szemponok	Csoportos beszédés	SEPA Direct Debit
Ki a fizetési mód kialakítója?	Állami szerv (MNB)	„Bankszövetségek szövetsége” (European Payment Council)
Kik szólhatnak bele érdemben a szabályokba?	Minden érintett fél (fogyasztók, beszédők, bankok).	EU-s nagybankok
Mire optimalizál a fizetési mód?	Hazai közjó (praktikusság az igénybe vevő fogyasztók és beszédők számára, teljesíthetőség a szolgáltatást nyújtó bankok részéről).	Banki profit (EU)
Piaci verseny	Az állami szabályozó abban érdekelt, hogy verseny legyen a piacon, nincsenek saját üzleti megfontolásai.	A nagybankok kihasználhatják a piaci részesedésük növelésére (a kisebb bankok, illetve gyengébb alkupozíciójú országok rovására).

A két fizetési mód között a hasonlóságok ellenére több különbség is adódik. A legjelentősebb különbség abban rejlik, hogy az adott fizetési módot egy hatóság hozta létre, vagy a bankok magánkezdemenyyezése alakult át egyetemesen használt konstrukcióvá. Abban az esetben, ha egy állami szerv (hazánkban a jegybank) dolgozza ki a fizetési módot (például a csoportos beszédést) a saját üzleti érdekeit figyelmen kívül hagyva, a főbb érdekcsoportok érveinek és ellenérveinek mérlegelése mellett a közjó érdekében alakítja ki a konstrukciót. Ezzel szemben egy a nagybankok között kialakult, majd széles körben elterjedt, vagy elterjeszteni kívánt magánfizetési mód alkalmazása több kockázatot is rejt magában:

- a bankszektor a saját érdekeire optimalizál az ügyfelek terhére;
- a bankszektoron belül a döntés elsősorban a nagyobb piaci részesedéssel bíró bankoké, akik ezt a kicsikkel szemben kihasználják a piaci részesedésük további növelésére;

- EU-s sajátosság, hogy a jobb alkupozícióval rendelkező („nagy”) országok a saját beruházásuk minimalizálása miatt nem veszik megfelelően figyelembe a kis országok érdekeit.

4.3. SZABÁLYOZOTTSÁG, SZANKCIÓK

Az alábbiakban a csoportos beszedés és a SEPA Direct Debit konstrukcióját a szabályozottság, illetve a szabályok megszegése esetében kiróható szankciók szemszögéből vizsgáljuk meg.

4. táblázat A csoportos beszedés és az SDD szabályozottságának összehasonlítása		
Szemponatok	Csoportos beszedés	SEPA Direct Debit
Szabályozottság	<ul style="list-style-type: none"> – jegybanki rendelet, amely minden, a folyamatban érintett szereplőre kötelező érvényű, azonban nem teljes körű (fehér foltok) – bank-ügyfél közötti szerződések – GIRO üzletszabályzata – a korábbi magánszerződéses piaci anomáliák kezelésére született – töredezett, de a töredezettség nem szükségszerű 	<ul style="list-style-type: none"> – bankok közötti szerződések, amelyek csak a bankokra nézve kötelezőek. – bank-ügyfél közötti szerződések, amelyek a bankok közötti szerződésre tekintettel születnek
Szabályok megszegése esetén	<ul style="list-style-type: none"> – szolgáltatás felmondása, de csak az adott banknál – MNB ellenőrzés/bírságolás – bírósági per 	<ul style="list-style-type: none"> – szolgáltatás felmondása és feketelistára kerülés – kártérítés – bírósági per
Területi hatály	<ul style="list-style-type: none"> – Magyarország – külföldi beszedőknek számlát kell nyitniuk egy magyar banknál (erre a gyakorlatban találunk is példát) 	<ul style="list-style-type: none"> – Európai Unió, azon belül az eurozóna
Szankciók	<ul style="list-style-type: none"> – elhanyagolható a visszaélés lehetősége, ezért nincs is szükség érdemi szankciókra – nem lehet a beszedőt kizárni a fizetési módból – nincsenek szankciók, bár elvileg a jegybank bírságozhat, de a bírság limitált, így nem feltétlenül arányos – a szabályok megszegése alapvetően következmények nélküli 	<ul style="list-style-type: none"> – beszedőt ki lehet zárni a fizetési mód alkalmazásából (feketelista) – kötelezett és bankja között: jogosulatlanul terhelt összeg visszaadása – bankok között: jogosulatlan terhelés megtérítése – szankciónak nincs felső határa, ezért arányos lehet az okozott kárral

A magánszerződési formában a „fő szerződés” („fizetési mód” bankok közötti szerződése) írja elő, hogy az egyes bankok és az ő ügyfeleik (pl. a beszedők) közötti szerződéseknek milyen szabályokat kell tartalmazniuk, vagy például, hogy miket nem köthetnek ki a fő szerződést aláíró tagbankok, így a fő szerződés tulajdonképpen egy önkéntesen alkalmazott jogszabálynak tekinthető. A magánszerződési forma jelentős előnye, hogy a jelenlegi jegybanki rendelethez képest komplexebben képes szabályozni a fizetési módokat (mivel nem kell megfelelni a jogszabályokkal szemben támasztott követelményeknek), és jobban képes szankcionálni a hibás gyakorlatot. A hátránya, hogy a fizetési mód „tulajdonosai” visszaélhetnek az egyébként jó gyakorlatot folytatók kárára is anélkül, hogy a kárvallottnak jogorvoslati lehetősége lenne.²³

A jegybank nem képes hatékonyan feltárni és szankcionálni az egyedi szereplőknél lévő problémákat, ezért a szabályok megszegése alapvetően következmények nélküli.

A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2001. évi LVIII. törvény (a továbbiakban: MNB tv.) 26. § (3) bekezdése alapján az MNB feladata a fizetési megbízások lebonyolításának szabályozása. Ezzel összhangban a 60. § (2) bekezdésének a) pontja alapján az MNB rendeletalkotási jogosultsága a fizetési megbízások lebonyolításának, továbbá a fizetési módok részletes szabályainak a meghatározására terjed ki. Az MNB tehát jelenleg nem rendelkezik a teljes körű szabályozáshoz szükséges jogkörrel. A hasonlóan kötelezettségeket és jogosultságokat is tartalmazó fizetési módokat (pl. hatósági átutalás) a pénz-

²³ Az MNB saját maga is szembesült korábban hasonló problémával, amikor külföldi nagy levelezőbankok megpróbálták bizonyos pénzforgalmi szolgáltatások igénybevételéből kizárni.

forgalmi törvény és a pénzforgalmi MNB-rendelet együtt írja le: a törvény mondja ki, hogy *mi a kötelezettség*, a rendelet pedig azt, *hogyan kell ennek eleget tenni*.

A probléma feloldható:

- a pénzforgalmi törvény módosításával (a direktívával nem ellentétes szabályok beleillesztésével);
- a jegybank rendeletalkotási jogkörének kibővítésével;
- a részletesebb szabályozást igénylő fizetési módok magánszerződéssé alakításával.

4.4. FELHATALMAZÁSOK

5. táblázat A csoportos beszédés és az SDD „felhatalmazásának” összehasonlítása		
Szemponok	Csoportos beszédés	SEPA Direct Debit
Számlaterhelés engedélyezése	– előzetes engedély szükséges (felhatalmazás)	– nem szükséges előzetes felhatalmazás, a kötelezett jognyilatkozatot tesz a beszedő felé, amelyet a bankja nem ismer – a jognyilatkozatot „mandate”-nek hívják, amelyet akár felhatalmazásnak is fordíthatnánk és a pénzforgalmi törvény is ekként ismeri el, tartalmilag azonban egyértelműen nem az – jogosulatlan terhelés lehetséges
Felhatalmazás/Jognyilatkozat leadása	– a felhatalmazást az ügyfél megadhatja a bankjának – az ügyfél átadhatja a beszedőnek is, aki ekkor a kötelezett bankjának ügynökeként jár el, anélkül, hogy erre szerződtek volna (a rendelet alapján)	– a jognyilatkozatot a beszedőnek adja meg a kötelezett, nem pedig a bankjának
Felhatalmazás helyességének vizsgálata	– kötelezett bankja és a beszedő egyeztetnek – a beszedő ellenőrzi a fogyasztói adatok helyességét – a bank ellenőrzi a kötelezett adatainak, aláírásának helyességét	– a beszedő a fogyasztó adatainak ellenőrzését tudja elvégezni, a kötelezettét (a számlatulajdonosét) nem
Felhatalmazás/Nyilatkozat szabványossága	– az adattartalom szabványos és kötött – a forma korábban szabványos volt az automatizálhatóság miatt, most már nem az	– az adattartalom szabványos és kötött – a forma szabványos
Felhatalmazás korlátozása (A felhatalmazás korlátozása lehetővé teszi, hogy az ügyfél által biztosan vitatott tételek el se induljanak)		
• időbeli	– az ügyfél korlátozhatja a teljesítést időben (tipikusan, ha ismert a szerződés időtartama, pl. hiteleknel, megtakarításoknál, biztosítási termékeknel)	– a felhatalmazást időben nem lehet korlátozni
• gyakoriság	– nem lehet megadni gyakoriságot, a beszedő elvileg havonta többször is beszédhet	– nem lehet megadni gyakoriságot, a beszedő elvileg havonta többször is beszédhet
• összegbeli	– az ügyfél felső teljesítési értékhatárt adhat meg	– korlátlan összeg leemelhető az ügyfél számlájáról
• beszedő, szerződés	– az ügyfél egyértelműen megjelöli a beszedőt és a szerződést, ezért állomány-átruházása, beolvadása esetén a felhatalmazás az új cégre nem vonatkozik (ritka eset)	– az ügyfél nem tudja korlátozni, hiszen a kötelezett bankja bármilyen beszedési kérést teljesít
Fogyasztó beazonosíthatósága (hibatűrés)	– a fogyasztó a név, a cím, az ügyfél- (szerződés-) azonosító alapján beazonosítható	– a fogyasztó csak precíz adatmegadás esetén beazonosítható, de pl. gyakori név és elírt azonosító esetén nem
Felhatalmazás/Nyilatkozat kitölthetősége	– vannak olyan mezőnevek, amelyek az ügyfelek számára nem érthetőek, mivel azok a jogszabály terminológiáját használják (szükségtelenül)	– nem egyértelmű

Az SDD-mandate annak ellenére, hogy felhatalmazásnak hívják és a pénzforgalmi törvény is felhatalmazásként tekint rá, tartalmát nézve **nem tekinthető felhatalmazásnak**, inkább csak egy nyilatkozatnak. A csoportos beszedés és a SEPA Direct Debit között a leglényegesebb különbség, hogy az SDD-nél anélkül is megterhelhetik az ügyfél számláját, hogy az ténylegesen felhatalmazást adott volna erre. Míg más konstrukcióknál (pl. bankkártya) az ügyfelek csak akkor szembesülnek az előbbihez hasonló kockázatokkal, ha azok tudatában külön kérik a szolgáltatást (pl. csak annak lehet kára, akinek van bankkártyája) – az SDD esetében az SDD-t igénybe nem vevő ügyfelek is károsulttá válhatnak. **Ezért indokoltnak tartanánk, hogy jogszabály írja elő: nem terhelhető az ügyfél bankszámláján beszedés, ha az ügyfél erre előzetesen nem adott általános felhatalmazást.**²⁴

4.5. BESZEDÉSEK KEZELÉSE

6. táblázat A csoportos beszedés és az SDD összehasonlítása a beszedések kezelése alapján		
Szemponctok	Csoportos beszedés	SEPA Direct Debit
A tranzakció jellege	<ul style="list-style-type: none"> – alapkoncepció: cél a magas hibatűrés, sok a kivételkezelt tétel, emiatt robusztus folyamat szükséges – üzenetpár – egy kéréssel indul, vagyis egy 0 Ft értékű tranzakcióval, amelyet a kötelezett bankjavagy visszautasít, vagy átutalással teljesít 	<ul style="list-style-type: none"> – Y2K-típusú*, „helytakarékos” megoldás – alapkoncepció: minimális a kivételkezelésre szoruló tételek száma, – alapesetben egy üzenet, csak hiba esetén van több üzenet – negatív összegű átutalás
Ügyfél előzetes értesítése	<ul style="list-style-type: none"> – beszedő feladata (számlával) – a bank képes az ügyfél értesítésére (opcionális, az információ a bank rendelkezésére áll) 	<ul style="list-style-type: none"> – beszedő feladata (számlával)
Terhelés napja	<ul style="list-style-type: none"> – időben elhúzódó terhelés – nem kiszámítható (megjegyzés: 2009. november 1. előtt kiszámítható volt) 	<ul style="list-style-type: none"> – terhelés a terhelési napon – kiszámíthatóság

* Az Y2K a 2000. év problémájának rövidítése: a számítástechnikai rendszerek az évszámokat csupán két számjegyen tárolták, ami az évezredváltás idején hibás kalkulációkhoz és üzemzavarokhoz vezethetett volna, ha időben nem készültek volna fel rá.

Mint azt a 3.2. fejezetben bemutattuk, a csoportos beszedések (értékben) hozzávetőlegesen 40%-a visszautasításra kerül, túlnyomó részük fedezethiány miatt. Emiatt az SDD kiszámíthatatlanná válik a beszedők számára, hiszen a megkapott pénz jó felét-harmadát vissza kell adniuk – így a vevőanalitikában is fel kell készülniük jóváírás sztornózására, ami az eddigiekhez képest új feladat.

4.6. VISSZAÉLÉSEK KEZELÉSE

Mivel az SDD konstrukcióban nincs a szó szoros értelmében vett felhatalmazásadás, a következő típusú visszaélések fordulhatnak elő:

- csalárd beszedő, aki kifejezetten visszaélési célból használja ki azt, hogy nem szükséges felhatalmazási nyomtatvány;
- csalárd fogyasztó, aki más bankszámlája terhére vesz igénybe szolgáltatásokat (tipikusan az egyszeri beszedésnél lehet ilyen);
- csalárd kötelezett, aki szándékosan hibás nyilatkozatot ad (pl. szándékos aláírási hiba), majd az egyébként jogosan terhelt összegeket visszaköveteli.

²⁴ A jelenleg kidolgozás alatt álló európai bizottsági rendelet ezt a problémát kezelni fogja.

7. táblázat

A csoportos beszédések és az SDD összehasonlítása a visszaélések kezelése alapján

Szempontok	Csoportos beszédés	SEPA Direct Debit
Felhatalmazással nem rendelkező általi beszédés	- nem fordulhat elő	- jogosulatlan beszédés lehetséges, a kötelezett bankja a kötelezett kérésére vissza kell hogy adja a beszédés összegét - a jogosulatlan terhelésből következő egyéb károk kezelése nem tisztázott
Fogyasztó visszaélése	- nem fordulhat elő	- jogosulatlan beszédés lehetséges, a kötelezett bankja a kötelezett kérésére vissza kell hogy adja a beszédés összegét - bár a hagyományos beszédéseknél nincs értelme, az egyszeri beszédéseknél gyakori lehet
Kötelezett visszaélése	- nem fordulhat elő	- nincs rendezve, mert a visszaélés visszatérítés kérésével valósul meg
Sokszoros beszédés	- jogosulatlan beszédés lehetséges, a kötelezett bankja a kötelezett kérésére vissza kell hogy adja a beszédés összegét	- jogosulatlan beszédés lehetséges, a kötelezett bankja a kötelezett kérésére vissza kell hogy adja a beszédés összegét

Az SDD mint konstrukció a visszatérítést tartalmazza egyedüli védelmi elemként, azonban:

- a hazai családok egy részének a visszatérítésig eltelt időben az elvett pénz hiányozhat, ez sok negatív sajtóhírt indukálhat, amelyek miatt jelentősen visszaeshet a készpénz nélküli fizetési forgalom;
- mivel a bank nem biztos, hogy képes a pénz visszaszedésére, kénytelen a jóváírásokat visszatartani, vagy letétet megkövetelni a beszédőtől azért, hogy a saját kockázatát mérsékelje, azonban ezzel a beszédők számára a fizetési mód kevésbé hatékonyá válik.

A csoportos beszédésnél egyedül az fordulhat elő visszaélésként, hogy az egyébként érvényes felhatalmazással rendelkező beszédő sok, limit alatti összeget kíván beszédni rövid időtartamon belül.

4.7. MIGRÁCIÓS PROBLÉMÁK

Mint a fejezet bevezetőjében már említettük, a várható EU-s szabályozás miatt valószínű az a forgatókönyv, hogy a csoportos beszédést meg kell szüntetni és helyette az SDD-t kell alkalmazni. Ez felvet problémákat, amelyekre fel kell készülni. Mivel jelen kiadványnak nem ez a tárgya, csak röviden jelezzük ezeket. A problémák abból fakadnak, hogy annak érdekében, hogy az SDD-re áttérjünk:

- VAGY minden ügyfélnek újra meg kell adnia az összes felhatalmazást (immár a beszédő számára),
- VAGY valamilyen jogszabály segítségével migrálni kell ezeket a kötelezett bankjától a beszédőkhöz.

Mivel az első megoldás hátrányai könnyen beláthatóak (az ügyfelek tömegétől szinte lehetetlen lenne beszerezni minden felhatalmazást, kezelhetetlen mértékű leterheltséget indukálna a beszédőknél), az EU más országaiban a jogszabály által segített migrációt választották. A jogszabály által segített migráció sem zökkenőmentes, mivel jogi, továbbá jelentős logisztikai problémát vet fel. A következőkben felsoroljuk az általunk, az SDD bevezetésével kapcsolatban látott főbb problémákat.

4.7.1. Jogi probléma

Az ügyfelek a *bankjuk számára* adtak felhatalmazást *csoportos beszédésre*. A két konstrukció között annyira jelentős a különbség, hogy kétséges: lehetséges-e egyáltalán a jogszabállyal támogatott átállás. Itt a megfelelő jogi konstrukció megtalálása, a szükséges jogszabályok megalkotása időbe telhet.

4.7.2. Logisztikai probléma

Mivel az SDD konstrukcióban a felhatalmazóleveleket a beszedő kezeli, azok papírpéldányainak a bankok archívumaiból át kell kerülniük a beszedőkébe. Ez azt jelenti, hogy a mintegy 200 hitelintézet a mintegy 2000 beszedő számára kell, hogy ezeket szétválogassa, átadja, és mindezt megfelelően adminisztrálja.

4.7.3. Kockázatkezelési probléma

Mivel az SDD keretein belül elvileg bármely beszedő képes visszaélésre, amelyért a bankok fognak felelni, ezért várható lenne a csalók és a visszaélések megjelenése. Hogy ez a valóságban mégse így legyen, erre a bankoknak is proaktívan készülniük kell. A bankok által választható kockázatkezelésnek több módszere lehetséges:

- Beszedői kör szűrése. Ez annyit jelent, hogy a kis beszedőket, akik képesek könnyen eltűnni (ilyenek lehetnek pl. a társasházi közös képviselők), a bankok meg fogják szűrni, így várakozásaink szerint az „SDD-beszedők” köre a „csoportos beszedők”-höz képest jelentősen kisebb lesz.
- Beszedett pénz biztosítékként tartása: megoldás lehet az is, hogy a beszedett pénzt a bank zárolja, arra az ügyfél kamatot kap, de nem rendelkezhet vele a beszedéstől számított valamennyi ideig.

4.7.4. Likviditási probléma

Mint bemutattuk, az SDD elhanyagolható kivételkezelés mellett optimális, miközben hazánkban óriási azon tételek száma, amelyek kivételkezelésre kerülnének ebben a konstrukcióban. A gyakorlatban ez azt jelentené, hogy a beszedő egy adott napon megkap egy SDD-vel beszedett fedezethiányos tételt, majd azt tőle a rá következő 5 napon belül valamikor visszaveszik.

Ez a beszedői likviditásmenedzsmentet állítja kihívás elé, hiszen a számláján jóváírt pénznek értékben mintegy 40%-a kerülné – a jelenlegi visszautasítási szint mellett – másnap visszaadásra, ami jelentős bizonytalanságot visz a rendszerbe. Szintén kihívás elé állítja a bankokat, akiknek olyan megoldást kellene találniuk, amely biztosítja, hogy a 40% másnap is rendelkezésre áll majd fedezetként a beszedő számláján.

4.7.5. Informatikai probléma

Mivel az SDD lényegesen különbözik a csoportos beszedéstől, mind a bankoknál, mind pedig a beszedőknél jelentős informatikai fejlesztést igényel. Az igazi kihívást a megelőző problémákra adott válaszok informatikai megvalósítása jelenti majd (pl. bankok esetében a beszedők javára érkezett pénzek zárolása, beszedőknél az ügyfél-folyószámlákon már jóváírt befizetések tömeges visszakönyvelése).

4.8. AZ EURÓPAI BIZOTTSÁG SZABÁLYOZÁSI TERVEI

E kiadvány írását 2010. év végén fejeztük be. Azóta történt fejlemény, hogy az Európai Bizottság szabályozást kíván elfogadni az euroátutalások és -beszedések technikai követelményeivel kapcsolatban. Bár a szabályozás legfontosabb eleme a „végdátum” kérdése (vagyis, hogy a helyi fizetési módokat meddig kell megszüntetni), a Bizottság néhány olyan elvárást is belevett a rendelet tervezetébe, amely kezeli az általunk azonosított kockázatokat. Ezek az elvárások a következők:

- a fogyasztó adhasson meg értékhatárt és teljesítési gyakoriságot a saját szolgáltatója számára;
- a bank az ügyfél számlájának megterhelése esetén ezen limiteket ellenőrizze;
- az ügyfél kérhesse azt, hogy a számláján általában a direct debiteket, vagy csak az általa megjelölt direct debiteket ne teljesítse a bank.

A rendelet bár még csak tervezet formájában létezik, de valójában azt jelenti, hogy az SDD konstrukciót át kell alakítani, és így várakozásunk szerint sokkal jobban fog a hazai csoportos beszédéshez hasonlítani. Hiszen a bank csak akkor tud értékhatárt és gyakoriságot ellenőrizni, ha birtokában van eredeti felhatalmazás. Ezért a rendelettervezetnek egy bank csak úgy tud megfelelni, ha a felhatalmazás eredeti példánya nála marad (vagy ha a beszédőnél adták meg, hozzá kerül).

Az SDD konstrukción a fenti változtatások még nem lettek ugyan átvezetve (ezért az általunk írtak továbbra is megállják a helyüket), de a hazai bankok átállását jelentősen megkönnyítik, hiszen így az SDD konstrukció általunk azonosított kockázatai nagyrészt megszűnnek.

4.9. KONKLÚZIÓ

Bár a két fizetési mód hasonló jellegű, mégis számos helyen koncepcionálisan eltér: a csoportos beszédés a hazai fogyasztókra tekintettel rengeteg biztonsági elemet tartalmaz, amelyet az SDD nem, mivel az egy jóval magasabb átlagjövedelmű és bizalmi szintű közösség kiszolgálására készült.

A közös fizetési mód jelenlegi változtatának átvétele jelentős kihívást támasztana a hazai beszédők, bankszektor és törvényhozás elé. Az általunk is említett problémákra adandó válaszok kidolgozásához már az átvételt megelőző években is szükséges lenne egy szakértői csoportot felállítása. Mivel azonban a kormányzati nyilatkozatok alapján az euro bevezetése 2020 előtt nem valószínű, ez nem rövid távú feladat.

Az átvétel kockázatát nagyban növeli a jelenlegi magas visszautasítási arány. Mivel ezt többségében a fedezethiány okozza, független a fizetési módtól, ezért nem konstrukcionális kérdés. **Már most célként kell kitűzni a visszautasítások számának és értékének radikális csökkentését.** Ennek lehetséges módjára javaslatot is teszünk a következő fejezetben.

Az SDD jelenlegi formájának bevezetése jelentősen megnövelné mind a fogyasztók, mind a beszédők, mind pedig a bankok kockázatait. Bár a nyugat-európai fogyasztók számára ez minden bizonnyal könnyen elfogadható, de tartunk attól, hogy Magyarországon az esetleges visszaélések visszhangja negatív hatással lenne az ügyfelek bizalmára. Ha az SDD jelenlegi formáját tekintjük csak, akkor a bevezetését követően jelentős számú visszaélésre számíthatnánk, aminek a következő következményei lehetnének:

- a csoportos beszédésről a hazai ügyfelek egy része visszatérne a postai sárga csekkhez, vagy az egyszerű átutalással történő fizetéshez;
- a bankok a megnövekedett kockázatok miatt várhatóan jobban megszüárnék a beszédőket, így a beszédők száma érdemben csökkenhet (pl. társasházak);
- a beszédők számára problémát jelenthet a felhatalmazólevelek irattárazása, illetve a magas visszautasítási arány miatti ugráló likviditás vonzóbbá teheti számukra az alternatív fizetési megoldásokat (pl. elektronikus számla-bemutató és -fizetés, ahol az ügyfél kontrollálhatja azt, hogy mikor fizet).

A jelenleg előkészítés alatt álló EB-rendelet ezeket a problémákat előreláthatólag orvosolni fogja.

Mindezek mellett az SDD-nek több olyan jó eleme is van, amelyet célszerűnek látunk a csoportos beszédés konstrukciójába, annak hatékonyságának növelése érdekében átültetni:

- visszatérítés teljes körű szabályozása;
- kiszámítható terhelési nap;
- szabványosított nyomtatvány, kijelölt perszonalizációs részekkel (pl. céglogó helye).

Ezeket az elemeket azért tartjuk érdemesnek már most megvalósítani, mivel pozitív hozadékaik miatt előbb-utóbb mindenképpen meg kellene tenni ezen lépéseket.

5. A csoportos beszédés konstrukció problémái

Mivel a csoportos beszédés öt különböző szereplő együttműködését igényli, öt különböző szereplőnél merülhet fel hiba. Az öt szereplőből kettő (az elszámolóház és a beszédő bankja) azonban „csak” postás szerepet tölt be, ezért probléma alapvetően a két ügyfélnél (fogyasztó és beszédő), valamint a fogyasztó bankjánál következhet be. Úgy látjuk, hogy mind a bankok, mind pedig a beszédők érdekeltek abban, hogy a csoportos beszédések fizetési módot a jövőben minél hatékonyabban használhassák. Ugyanakkor a csoportos beszédés használata, elterjedése alapvetően a fogyasztók döntésén múlik, ezért jelen kiadványban főleg erre fogunk koncentrálni.

5.1. JEGYBANKI ELLENŐRZÉSI TAPASZTALATOK

Az MNB az MNB tv. 29. §-a alapján jogosult az általa kibocsátott rendeletek betartásának helyszíni ellenőrzésére is. Az MNB 2010 során vizsgálatssorozatot hajtott végre hét országos jelentőségű beszédőnél, a vizsgálat az MNB-rendelet rájuk vonatkozó előírásainak betartására irányult. A jegybank ezt azért tartotta szükségesnek, mert a beszédők – bár maguk is ügyfelek és szolgáltatást vesznek igénybe – érdemi feladatokat látnak el a fizetési módok működése során, amit ha rosszul végeznek, úgy az a fizetési mód megítélését rontja.

Az MNB-ellenőrzés a hét beszédő közül hatnál nem talált hiányosságokat, egynél pedig a nem szabványos formanyomtatvány használatát kifogásolta. Ez persze nem olyan ok, amely érdemben gátolná a fizetési mód elterjedését.

A vizsgálatssorozat alapján úgy gondoljuk, hogy a beszédőkkel szembeni bizalmatlanság elsősorban a Ptk. által szabályozott lakossági ügyfél-beszédő jogviszony során elkövetett tévedések (pl. túlszámlázás) következménye. A bizalmatlan ügyfelek feltehetően azon fizetési módokat választják, ahol a fizetést ők maguk kezdeményezik (sárga csekk, egyszerű átutalás).

5.2. ÁLTALÁNOS SZABÁLYOZÁSI PROBLÉMÁK

A csoportos beszédés elterjedésének fontos akadálya a bizalmatlanság, hiszen annak működéséhez meg kell engednünk a bankunknak azt, hogy a beszédő – kis túlzással – „turkáljon a bankszámlánkon”. Egy fogyasztó csak akkor fog csoportos beszédést használni, ha maradéktalanul megbízik a beszédőben és a bankjában. Az ügyfelek bizalmatlansága két forrásból származhat: az egyik a beszédőkkel (mint erőfölényükkel visszaélő szolgáltatókkal) vagy a bankokkal kapcsolatos rossz múltbeli tapasztalat, másik a csoportos beszédés során megtapasztalt rossz múltbeli vagy jelenbeli tapasztalat.

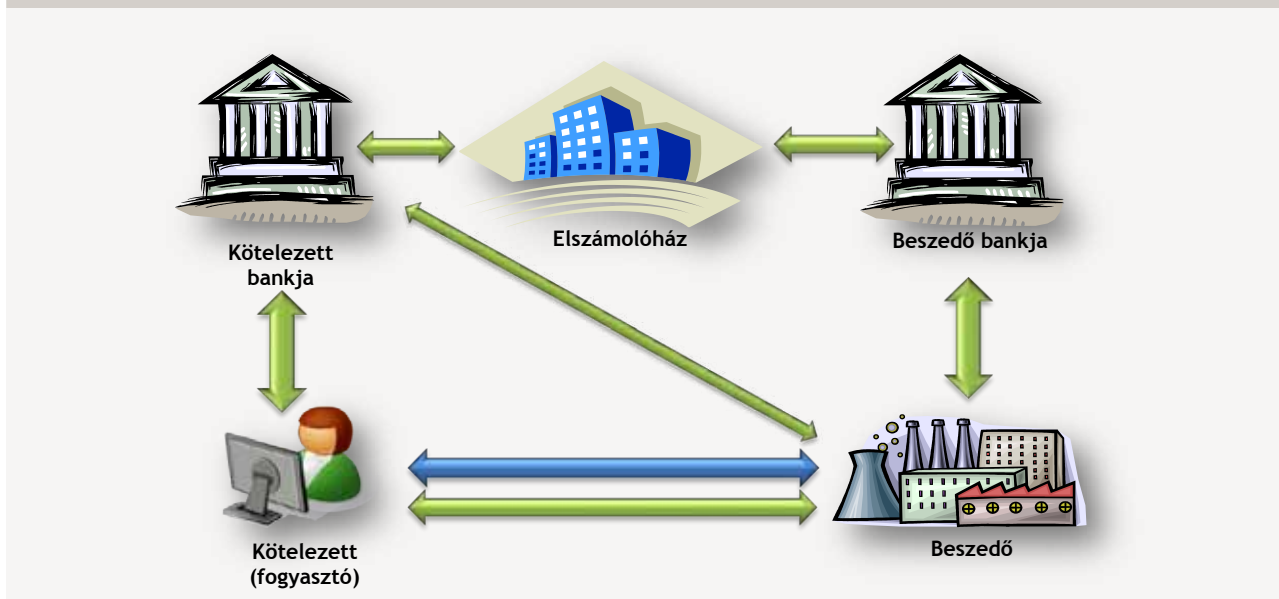
Az MNB-nek vagy bármely más állami szervnek nincs arra ráhatása, hogy az egyes közműszolgáltatók túlszámlázzanak-e, illetve az ügyfeleknek van-e bármilyen negatív tapasztalata velük kapcsolatban. Ugyanakkor érdemes azt áttekinteni, hogy a rendszer tényleg jól működik-e a valóságban, eléggé robusztus-e a folyamat ahhoz, hogy az egyes szereplők adminisztrációs hibái ne vezessenek bizalomvesztéshez – hiszen az ilyen típusú problémákat a szabályozás módosításával kezelni lehet.

A csoportos beszédés során fennálló jogviszonyokat a 28. ábra mutatja be.

Bár nem tartozik a szabályozott folyamathoz, de a jogosult (azaz a szolgáltató/beszédő) és a fogyasztó között létezik egy, a szolgáltatás nyújtására vonatkozó szerződés. A csoportos beszédés abban tér el alapvetően a magán-fizetésimódoktól, hogy a fogyasztó és a jogosult (beszédő) bankja között nincs szerződés. Vagyis kizárólag azt tudják számon kérni egymáson, amit a jogszabály is előír. Ebből következően nem tudják szankcionálni sem a másik felet akkor, ha az hibásan, vagy egyáltalán nem teljesíti a rá háruló feladatokat. Ez annál is inkább így van, mert a csoportos beszédésben a beszédő bankja pusztán „postás” szerepkört tölt be, érdemi feladatokat nem végez. A beszédő és a kötelezett bankja között nincs

28. ábra

A csoportos beszedés jogi kapcsolatai



szerződéses kapcsolat,²⁵ a feladatok ellátását az MNB-rendelet írja elő. A másik ok, ami megnehezíti a szankcionálást, hogy abban az esetben, ha nem visszaélésről, hanem például késésről van szó, akkor végső soron az ügyfél fizetné meg a beszedőre hárított szankciót is.

5.2.1. A beszedőazonosító kód nincs kellően szabályozva

A beszedőazonosító kód mind a felhatalmazási folyamat, mind a beszédés tényleges lebonyolításához nélkülözhetetlen, az MNB-rendeletben azonban csak a felhatalmazási nyomtatvány mintáján jelenik meg,²⁶ a normaszövegben nem esik róla szó.

A beszedőazonosító arra szolgál, hogy a banki számlavezető rendszerek egyértelműen képesek legyenek felismerni, hogy az adott kérést melyik beszedő küldte (mivel a nevet sokféleképpen lehet írni, rövidíteni, ennek egyértelmű felismeréséhez intelligencia szükséges).

A gyakorlatban a kérdést a GIRO Zrt. szabályozza, és ő vezeti az erről szóló nyilvántartást, ezáltal a GIRO Zrt. határozza meg a fizetési módhoz való hozzáférést is. Bár a megoldás rendkívül praktikus, és az elmúlt 13 évben nem okozott gondot, azonban a következő problémákat hordozza magában:

- a GIRO Zrt. kvázi hatósági jogkört von el, még a pozitív tapasztalat (a cég nem élt vissza a helyzetével) ellenére sem szerencsés, hogy magáncég hatósági feladatot lát el;
- versenyjogi szempontból is aggályos lehet: a jelenlegi megoldás a GIRO Zrt. monopóliumára épül, másik pénzforgalmi elszámolóház megjelenése komoly problémákat vethetne fel;
- míg a hitelesítő tábla képes a banki összeolvadások kezelésére, ugyanez a beszedői nyilvántartásnál már nem valósul meg (lásd az 5.3.6 pontban), ehhez rendeleti szabályozás is szükséges lenne.

²⁵ Bankon belüli beszédés esetén van szerződéses kapcsolat, de erre is igaz a megállapítás.

²⁶ Mint „Kedvezményezett azonosítója”.

Lehetséges megoldások:

- a beszédőazonosító képzésének módját szabályozza rendelet, a számlaszámhoz hasonlóan (a jelenleg is használt adószám alapján);
- az elszámolásforgalmi rendszer ne ellenőrizze azt, hogy a beszédőazonosító létezik-e a Központi nyilvántartásban (UGIRO-katalógus), ezt bízta a beszédő bankjára.²⁷

5.2.2. Lehetséges a sokszoros beszedés

A felhatalmazási nyomtatvány aláírásával a kötelezett felhatalmazza a bankját arra, hogy a beszédő utalhasson a számlájáról. Míg a kötelezett és a beszédő közötti szerződéses kapcsolat általában havi, negyedéves vagy éves díjrendezést ír elő, nincs olyan szabály a rendeletben, amely a beszédő rendelkezési gyakoriságát korlátozná, ezért formálisan akár napi több beszédést is indíthat a beszédő. Habár az esetek túlnyomó részében a beszédő nem él vissza a jogosultságával, előfordult már, hogy a beszédő a követelését limit alatti tételek sokaságával próbálta beszédni (pl. egy 100 ezer forintos tartozást 10 db, ugyanarra a napra szóló, 10 ezer forintos beszédéssel).

Érdemes lenne előírni, hogy a szolgáltatás során megállapodott rendszerességnél nem lehet több beszédést indítani, teljesíteni (az indításba pl. a fedezethiány miatti sikertelen kísérletek nem számítanak bele). Bár a jelenlegi SDD ezt nem tartalmazza, az Európai Bizottság rendelettervezete elő fogja írni a bankok részére a gyakoriság vizsgálatát is, ezért célszerű a csoportos beszédést is ennek megfelelően módosítani.

Emiatt javasoljuk a gyakoriság feltüntetését a felhatalmazási nyomtatványon.

5.2.3. A limit beszédőhöz továbbítása opcionális

Bár a felhatalmazás alapvetően a banknak szól, azt érintett félként a beszédő is megkapja, mivel enélkül nem lehetne a beszédést lebonyolítani. Az ügyfél a felhatalmazási nyomtatványon különféle korlátozásokat adhat meg, amely a védelmét szolgálja, így például a felhatalmazásnak lehet lejáratát, vagy a teljesítésnek felső értékhatára (limit). Ezeket az információkat korábban a beszédő is mindenképpen megkapta. Ez az ügyfél érdeke is, hiszen az előre tudhatóan felesleges beszédés a beszédőnek költség (feleslegesen kifizetett díj), továbbá az ügyfél feleslegesen esik késedelembe (feltételezve azt, hogy a beszédés egyébként jogos).

A 2009-ben az adatvédelmi biztos jelezte, hogy véleménye szerint az ügyfél hozzájárulása nélkül az információ átadása adatvédelmi szempontból aggályos. Emiatt olyan nyomtatvány készült, ahol az ügyfél választhatott, hogy megadja-e, vagy nem adja meg a hozzájárulást az adatátadáshoz.

A forgalom elemzése alapján végzett becslésünk szerint a fizetési mód ilyen átalakítása éves szinten kb. 31 millió Ft kárt okoz az ügyfeleknek (a fizetési késedelem miatt), ha csak a késedelmes fizetést vesszük figyelembe, az informatikai rendszerek átalakítása azonban szintén többletköltséget okoz. Az informatikai rendszerek átalakítására azért van szükség, mert az adattovábbításra kialakított mezőbe mindenképpen írni kell egy számot, ez a limit felső határa. Ezért meg kell állapodni egy olyan számról, ami a továbbiakban nem azt jelenti, hogy ennyi a felső értékhatár, hanem azt, hogy van ugyan értékhatár, de az ügyfél nem kíván hozzájárulni annak közléséhez. Ez a kötelezett bankjainál és a beszédőknél rendszermódosítást igényel.

Mivel a kötelezett többféle fizetési mód közül választhat a tartozása kiegyenlítéséhez, valamint Nyugat-Európában sem ismerünk olyan beszédést, ahol a beszédő elől az információk el lennének titkolva, **javasoljuk az elmúlt évben beillesztett adatvédelmi nyilatkozatot feltétel nélkülűvé változtatni.** Az a néhány kötelezett, aki nem kívánja ezen információkat megosztani a beszédővel, az továbbra is választhatja a készpénz-átutalási megbízást, vagy az egyszerű átutalást, ahol teljes kontrollt tud gyakorolni az adatai vagy a szokásai felett. **A javaslatunk tehát az, hogy a nyomtatványon a**

²⁷ 2004–2010 között 36 ezer db tétel került csak visszautasításra ilyen okból, de ha a beszédő bankja tovább is engedi, a jogosult oldalán mindenképpen visszautasításra kerülne („felhatalmazólevél hiánya” miatt).

Hozzájárulok ☐,
 Nem járulok hozzá ☐,
 hogy a számlavezető a teljesítés felső értékhatáráról értesítse a kedvezményezettet.

szöveg helyett

Hozzájárulok, hogy a számlavezető a teljesítés felső értékhatáráról értesítse a kedvezményezettet.

szöveg szerepeljen.

5.2.4. A felhatalmazólevél banki továbbítási határideje túl hosszú

A felhatalmazási folyamat egyik alapproblémája, hogy túl hosszú ideig tart: az ügyfél megadja a felhatalmazást, de a szolgáltató továbbra is sárga csekket küld, vagy bankváltáskor még a régi banktól próbálják meg behajtani a beszédet. Ha a folyamatot megnézzük, úgy az ügyfél által közvetlenül a saját bankjának benyújtott megbízás továbbítására a banknak 5 munkanapja van.²⁸

Megítélésünk szerint a továbbítási idő lerövidíthető lehetne a normál megbízásokéval megegyezőre, ami a következő érvekkel indokolható:

- a papíralapú felhatalmazólevelek mezői nem tartalmaznak (karakterre) több adatot, mint egy teljesen kitöltött egyszerű átutalásé, tehát a rögzítése sem tarthat tovább egy átutaláshoz képest;
- a felhatalmazási nyomtatványon a banki ügyintézőnek pontosan ugyanazt kell ellenőriznie, mint egy sima átutalásnál (jó-e a számlaszám és az ügyfél a bejelentett módon írta-e alá a nyomtatványt);
- a tavalyi év során 1,4 millió új felhatalmazást adtak meg, illetve módosítás történt, ez elhanyagolható mennyiség az átutalások számához képest (2009-ben 45,6 millió db egyszerű átutalási megbízást adtak be az ügyfelek papíron);
- a banki humánerőforrás-igényre nem lenne hatással, hiszen a havi vagy éves szinten feldolgozandó mennyiség változatlan maradna.

Ezért azt javasoljuk, hogy az MNB-rendelet a felhatalmazási nyomtatványokat kezelje a megbízásokkal egyenértékűen, vagyis a bankoknak még aznap el kelljen végezniük a rájuk háruló feladatokat.

5.2.5. A felhatalmazás beszedő általi ellenőrzési határideje nincs meghatározva

Miután a beszedőhöz eljutott a felhatalmazási nyomtatvány vagy annak elektronikus változata, a beszedő feladata annak ellenőrzése. Mint azt bemutattuk, az ellenőrzés a fogyasztóra vonatkozó adatok (név, cím, azonosító helyessége), valamint a fogyasztó által megadott korlátozások értelmességének vizsgálatát jelenti. Az, hogy ezt a beszedő mennyi idő alatt végzi el, nincs meghatározva. Emiatt nem is mondható meg, hogy a felhatalmazási folyamat összesen mennyi ideig tart.

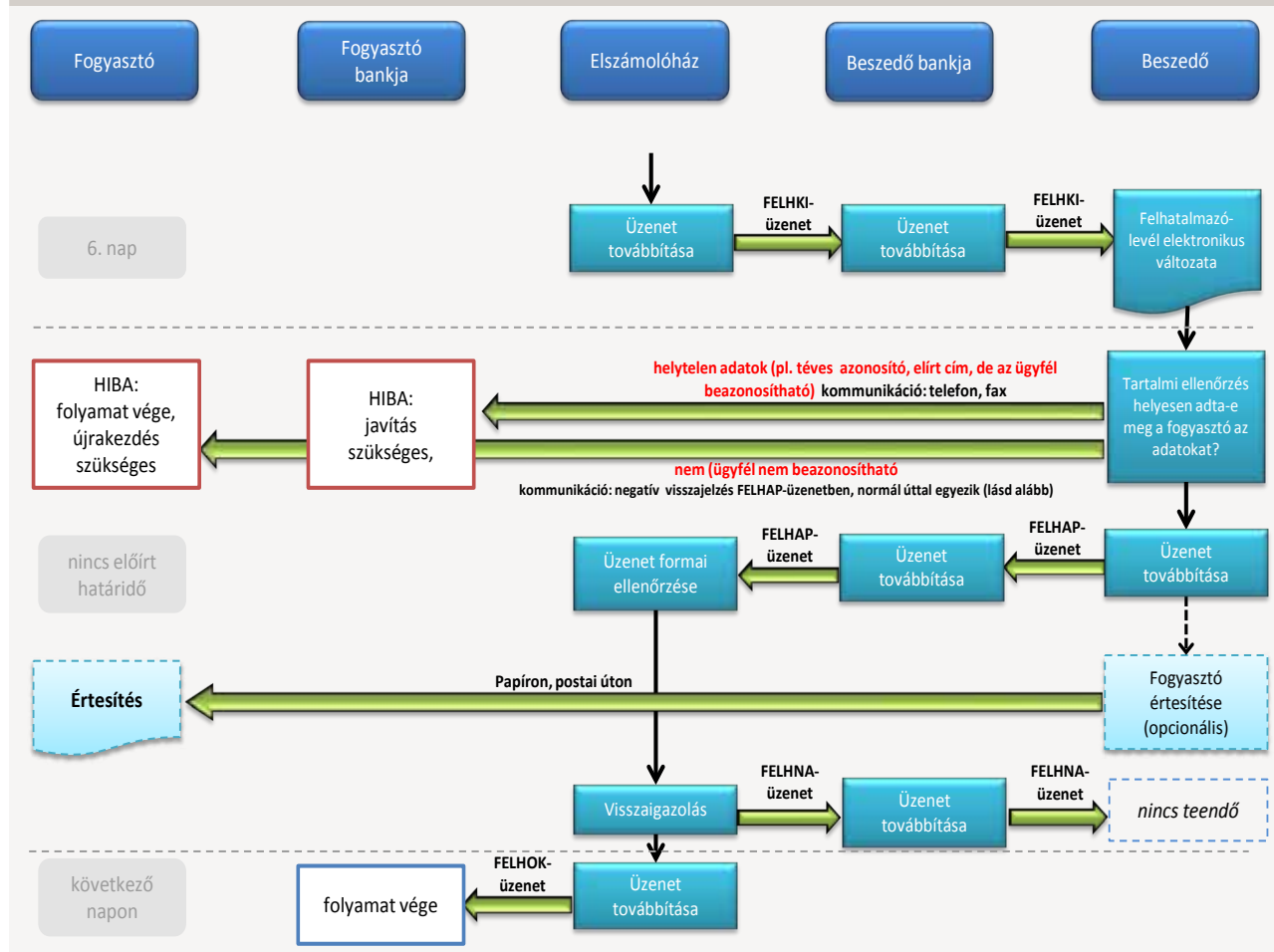
A részfolyamat megvalósítása a BKR-ben a 29. ábrán vázoltak szerint történik (részletesen lásd a 2.1.2 pontban).

Mielőtt azonban javaslatot tennénk a tárgyban, érdemes a kérdést megvizsgálni a statisztika tükrében is.

²⁸ 18/2009 MNB rendelet 37. § (2) bekezdés: „(2) A fizető fél fizetési számláját vezető pénzforgalmi szolgáltató a fizető féltől átvett, csoportos beszédési megbízás teljesítésére szóló felhatalmazás alapján az átvételtől számított hat munkanapon belül a kedvezményezett számlavezető pénzforgalmi szolgáltatója útján értesíti a kedvezményezettet a felhatalmazás befogadásáról, módosításáról vagy annak megszüntetéséről”.

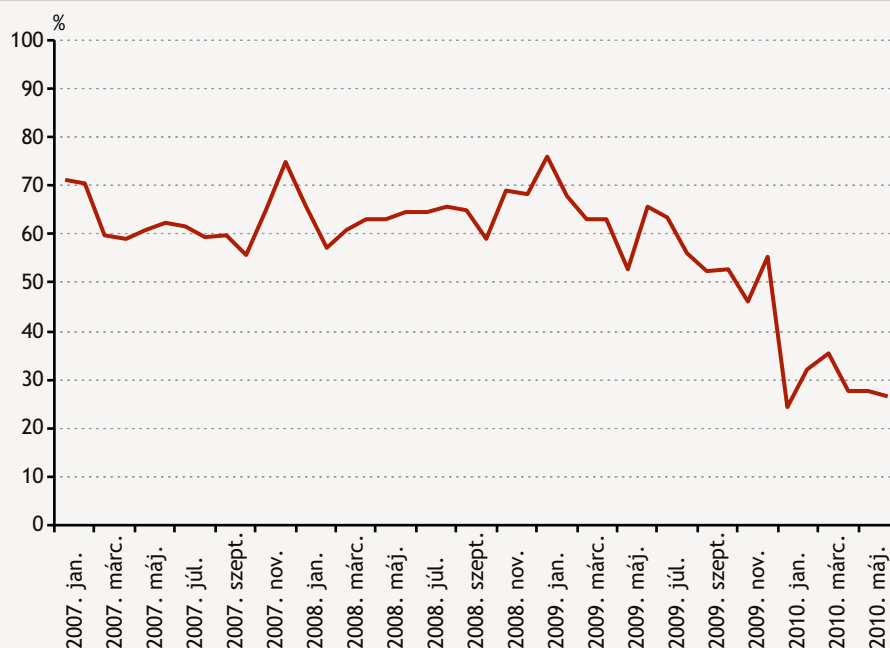
29. ábra

Banknál leadott csoportos beszédés felhatalmazási folyamatának utolsó lépései



30. ábra

Beszedők által visszaigazolt felhatalmazólevelek aránya



Mint ahogy a 30. ábrán is látható, a felhatalmazólevelek jó része nincs megválaszolva, vagyis a bemutatott részfolyamat az esetek többségében kimarad.²⁹ Míg korábban ez az arány kisebb volt, az 2010-től az tapasztalható, hogy a bankok által a beszedőnek küldött felhatalmazólevelek mintegy kétharmada nem kerül visszaigazolásra. Ugyanakkor tömeges reklamációk hiányában úgy tűnik, hogy a csoportos beszedés működésére nincs érdemi hatással az, hogy ez a folyamat az esetek többségében nem fut le, ebből következően a folyamatnak ezen része már feleslegesnek tűnik, csak hiba esetén célszerű a visszajelzés megkövetelése. Amennyiben azonban megköveteljük a visszajelzést, érdemes, ha határidőt is kötünk hozzá, illetve meghatározzuk a szabályszegésből következő szankciót.

Mivel az elvégzendő feladat viszonylag egyszerű, megítélésünk szerint a tradicionális közüzemek esetében akár egynapos határidő is reális lehetne. Ugyanakkor a beszedők többsége társasház, így a közös képviselők esetében ez a határidő irreális (hiszen így nem lehetnének betegek, nem mehetnének szabadságra stb., különben megszegnék a rendelet előírásait). Célszerű lehet ezért egy hosszabb, de azért nem túl hosszú határidőt megszabni.

5.2.6. Beszedések sorba állíthatóak

A csoportos beszedés és annak nyugat-európai megfelelőinek közös tulajdonsága, hogy a beszedő számára hatékony, továbbá kiszámítható likviditásmenedzsmentet tesznek lehetővé. Az MNB a bankok kérésére 2009. november 1-jétől hatályos rendeletmódosításával bevezette a beszedések sorba állításának lehetőségét. Ennek értelmében a kötelezett bankja 4 napig sorbaállíthatja a beszédést ahelyett, hogy fedezethiány miatt visszautasítaná. Ez azért lehetséges, mert így a közvetlen BKR-tagok esetében az általuk küldött tételek még 4 napig beleférnek a korábban már bemutatott kiegészítő szolgáltatásként nyújtott statisztikába. Mint azt a 2.3. fejezetben bemutattuk, ez egy részletes kimutatás a teljesült és nem teljesült beszedésekről. Korábban – más európai beszédési konstrukciókhoz hasonlóan – a beszedések sorba állításának gyakorlata nem volt lehetséges, és ezt az egyetlen olyan banknál, amelyik ezt a gyakorlatot folytatta, az MNB már többször kifogásolta, és beszedői oldalról panasz is érkezett emiatt.

A Központi nyilvántartás (UGIRO-katalógus) alapján a GIRO által készített részletes kimutatást³⁰ a beszedők és a bankok már csak elhanyagolható mértékben használják, így az erre való hivatkozás a szabályozás indokaként nem állja meg a helyét.

A sorba állítás támogatóinak érvelése szerint a beszédés sorba állítása azért előnyös, mert ha az ügyfélnek a terhelési napon nem áll rendelkezésére megfelelő mennyiségű fedezet a beszédés teljesítésére, úgy van esély arra, hogy később még beérkezzen a hiányzó pénz. A bankok logikája azonban alapvetően hibás, mivel a csoportos beszédést főleg magánszemély ügyfelek veszik igénybe, akik tipikusan hó elején rendelkeznek a bankszámlájukon egy jóváírással (munkabér, nyugdíj), és jellemzően később már nem érkezik a számlájukra pénz. Érdemes ezért megvizsgálni, hogy hány nap sorba állítás lenne szükséges ahhoz, hogy ez a megoldás elérje a célját.

Mivel a bér és a nyugdíj többnyire csoportos átutalással kerül továbbításra, ezek alakulásáról viszonylag megbízható ismeretekkel rendelkezünk (31. ábra).

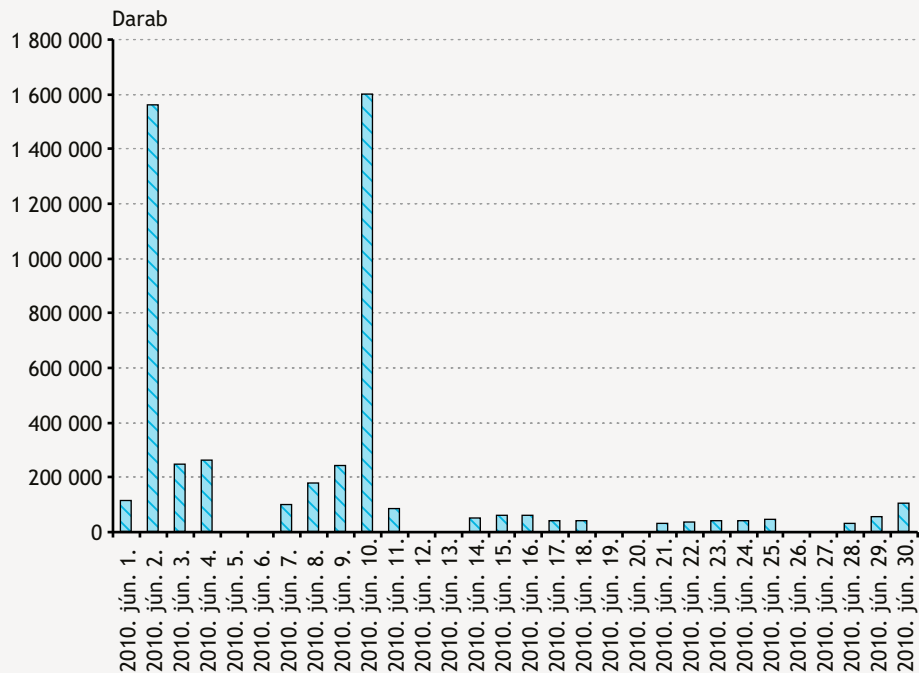
Mint látható, a lakossági számlákra beérkező összeg hó elején (munkabérek jelentős hányada) és 10. körül (nyugdíj, munkabérek) érkezik. Mindemellett az MNB részletes statisztikával rendelkezik a csoportos beszedések visszautasításának hónapon belüli eloszlásáról. A csoportos beszedések visszautasításának okait megjelölő statisztika megmutatja, hogy jellemzően a hónap mely részében utasítják vissza a beszédési kéréseket például fedezethiány miatt – a sorba állítás lényegében ezen tételek teljesítésének előmozdítását célozná.

A 32. ábra grafikonja csupán egy hónapot, 2010 júniusát öleli fel, azonban a csoportos beszedések visszautasításának eloszlását vizsgálva bármely más hónapban hasonló eredményt kapunk. Az egyes hónapok közötti minimális eltérések tipikusan csak a hétvégék miatt fordulnak elő. Mint a grafikonból látható, a visszautasítások nagy része a hónap második és harmadik harmadában következik be, amikor a lakossági bankszámlákra jellemzően már nem érkezik be átutalás, vagyis a sorba állítás jelenlegi formájában a fedezetproblémát eleve képtelen megoldani. A fenti két grafikon alapján tehát 20-30 nap lenne szükséges ahhoz, hogy legyen kézzelfogható eredménye a sorba állításnak.

²⁹ Pozitív hozzáállással az feltételezhető, hogy ebben az esetben a beszedő a beszédés megkezdésével értesíti a bankot/ügyfelet.

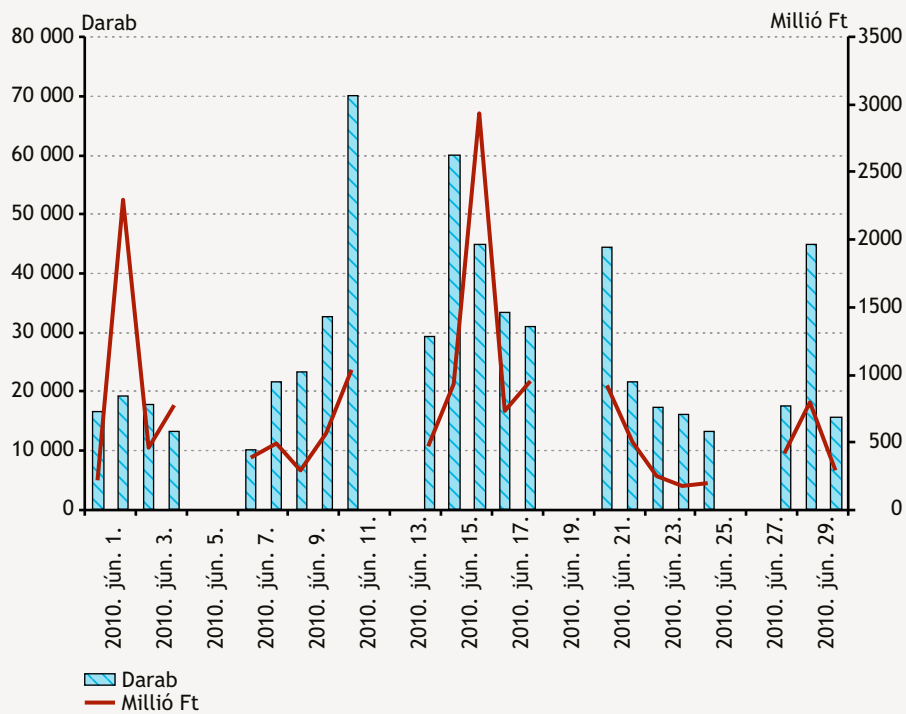
³⁰ A DETSTA-t.

31. ábra
Csoportos átutalások* megoszlása naponta, 2010 júniusában



* Fontos megjegyezni, hogy a csoportos átutalással nemcsak bérjellegű fizetéseket bonyolítanak le, hanem több vállalat az egyéb átutalásaira is használja. Vagyis a kedvezőbb tranzakciós díj miatt a vállalatok összefogják az egyébként logikailag össze nem tartozó, de ugyanazon napon esedékes tételeiket, és azokat csoportos átutalásként teljesítik.

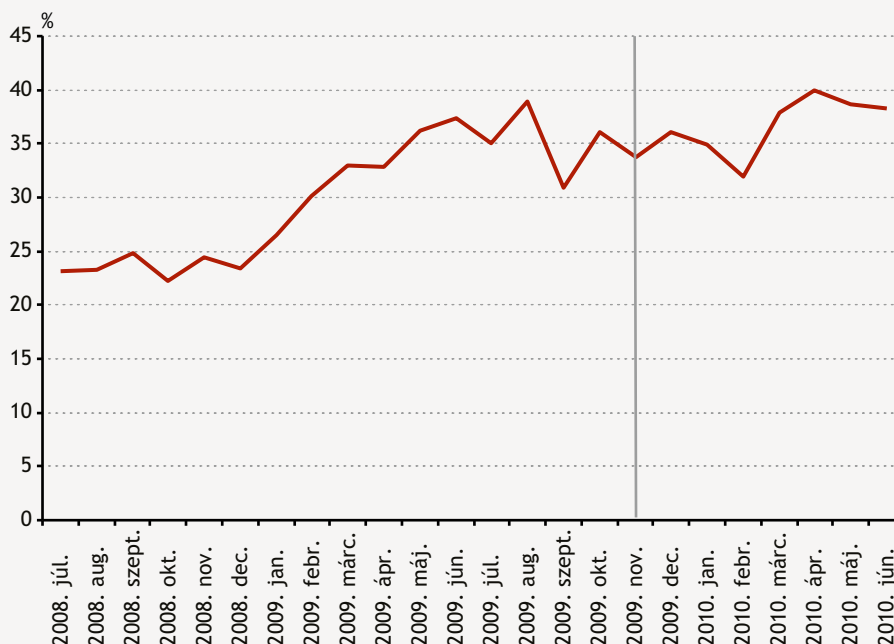
32. ábra
Csoportos beszedések visszautasításainak eloszlása 2010 júniusában



Célszerű megvizsgálni azt is, hogy a visszautasítások aránya hogyan alakult az elmúlt időszakban, hiszen végső soron ez az, ami megmutatja, hogy az előbbi logikánk helyes volt-e.

33. ábra

Csoportos beszédések visszautasítási aránya, 2008. július–2010. június között



Mint a 33. ábra grafikonjából látható, a sorba állítás lehetőségének bevezetése óta a visszautasítások egyáltalán nem csökkentek, vagyis a tavaly bevezetett szabály nem éri el a célját.

Mivel a beszedőknek fontos a bejövő likviditás kiszámíthatósága, ezért tapasztalatunk alapján abban érdekeltek, hogy a fedezetlen ügyfelekkel minél hamarabb felvehessék a kapcsolatot a kötelezettség rendezése érdekében. A jelenlegi szabályozással azonban 4 napot kell várniuk erre feleslegesen – ez valójában sem nekik nem jó, sem a fogyasztóknak, akik végül a késedelmi kamatot fizetni fogják.

A szabály – ha minden bank alkalmazná – becslésünk szerint³¹ a fogyasztóknak évente mintegy 200 millió Ft kárt okozna. Ezen túlmenően megszünteti a fizetési mód legnagyobb előnyét, a kiszámíthatóságot, ami a beszedőknél további, általunk nem megbecsülhető károkat okoz (ezt szintén a fogyasztók fizetik meg). Mivel a szabályt az SDD átvételekor amúgy is „vissza kell csinálni”, célszerű ezt mihamarabb meglépni, mielőtt a szereplők érdemi fejlesztéseket végeznének. A fedezetihiány miatt visszautasított tételek hatékonyabb kezelésére az 5.3.1. pontban teszünk javaslatot.

5.2.7. Hiányos visszatérítési mechanizmus

A 2009. november 1-jén életbe lépett pénzforgalmi törvény az EU-s irányelvnek megfelelően bevezette a visszatérítési jogosultságot a beszédés típusú tranzakciók – így a csoportos beszédés – esetében. A csoportos beszédésnél a visszatérítés azt jelenti, hogy amennyiben az ügyfél nem tiltotta le a beszédés teljesítését (pl. mert nem kapta meg időben a számlát, vagy nyaralt, vagy csak későn jött rá a túlszámlázás tényére stb.), visszakérheti a beszedő részére már átutalt összeget. A szabály célja, hogy amennyiben a fogyasztó vitatja a beszédett összeget, úgy a vita lefolytatására oly módon kerülhessen sor, hogy a vitatott összeg a fogyasztónál van – hiszen a konkrét összeg a beszedő számára csak csepp a tengerben, míg a fogyasztót annak hiánya ellehetetlenítheti. Ha az ügyfél visszakapta az összeget, tartozásának jogos részét akár csoportos beszédéssel, akár másféle fizetési móddal rendeznie kell majd.

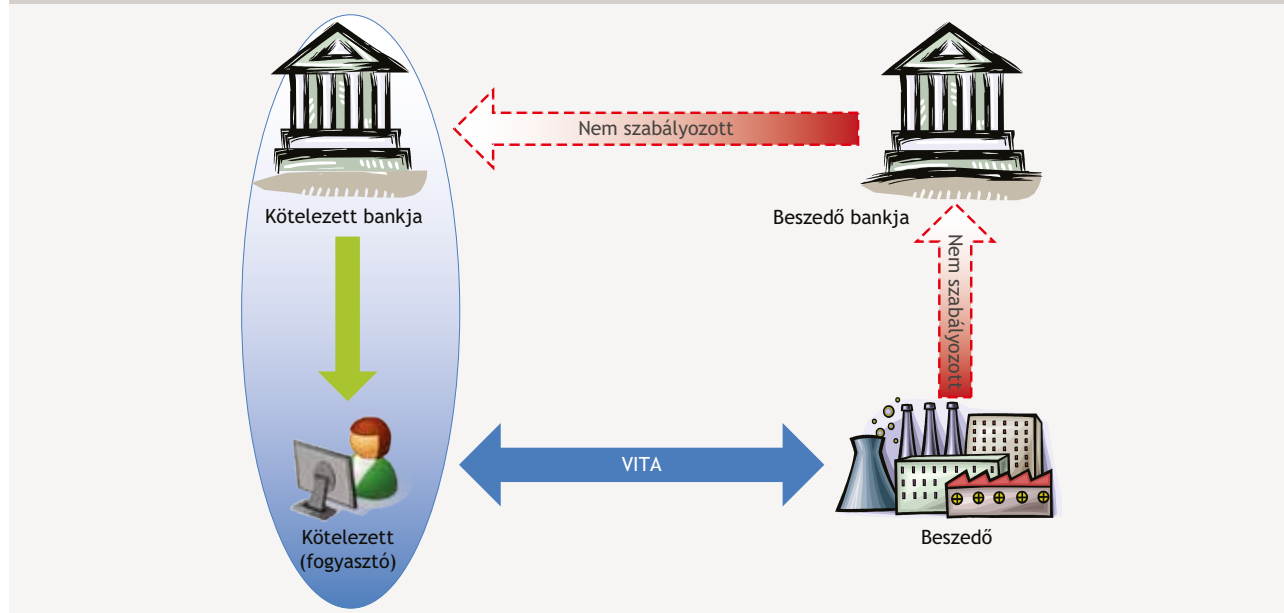
A törvény csak a fizető fél és a pénzforgalmi szolgáltatója közötti viszonyt szabályozza azzal, hogy ez utóbbi köteles a visszatérítésre, ha a feltételek fennállnak, vagy ha azok fennállásának vizsgálatáról lemondott.³²

³¹ Átlagosan 5-6 naptári nappal, kétszeres jegybanki alapkamattal mint késedelmi kamattal számolva (4 munkanap sorba állítás, hétvége lehet közben).

³² A bank az üzletszabályzatában meghirdetheti, hogy ilyen esetben nem vizsgálja a feltételeket, hanem azonnal visszaadja a vitatott összeget

34. ábra

A visszatérítés (refund) szabályozási problémája



A visszatérítés folyamatát a törvény nem követi végig: bár elő van írva, hogy a kötelezett számára a saját bankja fizesse vissza az összeget, az azonban már nincs, hogy ezt ő a jogosult bankjától követelheti. Szintén nincs előírva az, hogy a jogosult bankja ezzel az összeggel a jogosult számláját megterhelheti-e.

Formálisan ez azt jelenti, hogy a beszedő hibáját olyan fél (a kötelezett bankja) fizeti meg végső soron, amely azzal nem is áll üzleti kapcsolatban, illetőleg erre semmilyen ráhatása nincs. Erre a helyzetre a bankoknak is reagálniuk kell, amely a kockázatkezelésre fordított erőforrások növekedését eredményezi. Ezen túlmenően a bankok ellenérdekelte válnak³³ a lehetőség népszerűsítésében, ami pedig fontos bizalomerősítő eszköz lehetne.

A problémát az MNB már a jogalkotási fázisban felvetette, jelezve, hogy szabályozási jogköre ezen probléma megoldására nem terjed ki, megoldás azonban végül nem született.

Mivel az ügyfelek feltehetően nem ismerik a visszatérítés lehetőségét, ezért a hiányosság egyelőre nem jelent igazi problémát, azonban mindenképpen célszerű ezt a jogbizonytalanságot mielőbb megszüntetni.

A megoldási lehetőségek a megítélésünk szerint a következők valamelyike:

- a pénzforgalmi törvény módosítása;
- a bankok egymás közötti megállapodása;
- MNB szabályozási jogkörének kiegészítése.

A lehetséges alternatívák közül a pénzforgalmi törvény módosítását javasoljuk, annál is inkább, mivel erre a szabályozásra hosszú távú igényt látunk.

³³ A bankoknak valójában nem a csoportos beszedés, hanem a felhatalmazáson alapuló azonnali inkasszóval kapcsolatban vannak aggályaik.

5.3. GYAKORLATI PROBLÉMÁK

5.3.1. Jövedelmi problémák

A csoportos beszédés elterjedésének egyik gátló tényezője az, hogy a szolgáltatást kötelezettként potenciálisan igénybe vevő lakossági ügyfelek nagy részének a jövedelmi helyzete nem teszi lehetővé a szolgáltatás használatát. Ez a probléma két okból eredhet:

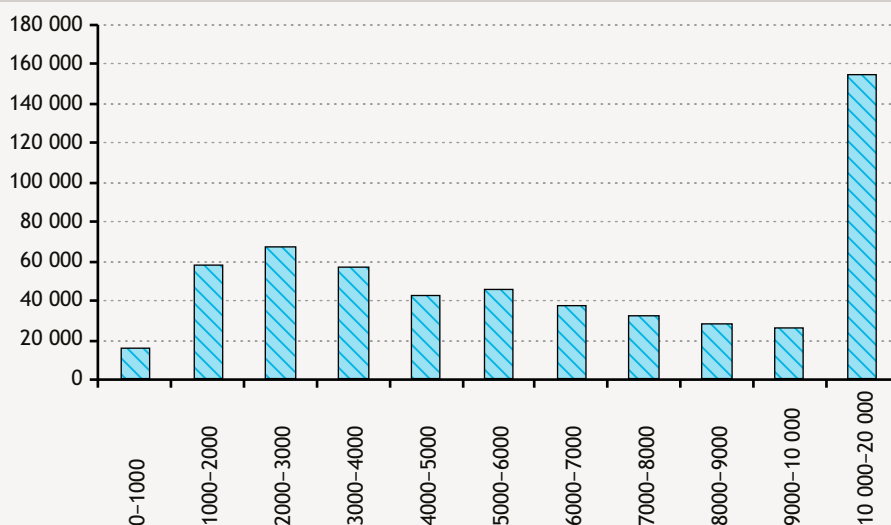
- a háztartások egy részének nincs bankkapcsolata (pl. mert a fizetése annyira alacsony, hogy a bankköltség érzékenyen érintené, vagy szürkén/feketen, készpénzben kapja a jövedelmét vagy annak egy részét);
- a bankkapcsolattal rendelkező lakossági ügyfelek jelentős részének alacsony a bankszámlára kapott jövedelme (amelyet egy csoportnál a kézbe kapott, adózatlan jövedelem egészít ki).

A kérdés vizsgálatakor a leglényegesebb az, hogy a csoportos beszédést csak azok tudják igénybe venni, akik ténylegesen bankszámlára kapják a jövedelmüket, ezért jelenleg elhanyagolható esélyét látjuk annak, hogy a készpénzben kapott jövedelmet az ügyfelek befizessék a számlájukra, hiszen ezt utólag nehezen tudnák az adóhatóság felé megmagyarázni.

Mint a 3.3. pontban már jeleztük, a csoportos beszédéseket értékben mintegy 30-35%-ban visszautasítják. A visszautasítások túlnyomó része fedezethiány miatt történik. Ha megvizsgáljuk a fedezethiány miatt visszautasított tételeket, meglepő kép tárul elénk.

35. ábra

Fedezethiány miatt visszautasított csoportos beszédési tranzakciók száma értéksávonként, 2008. szeptember-október



A vizsgált két hónap alatt mintegy 408 ezer darab 10 ezer forint alatti és 155 ezer darab 10-20 ezer forint közötti beszédést utasítottak vissza a bankok. Ennek alapján még a kis összegű beszédések között is sok a visszautasítás, amelyek egy részéért felelős lehet az is, hogy az ügyfelek egy része jövedelme megérkezése után bankkártyával azt teljes egészében felveszi. Mint azt korábban bemutattuk, a tranzakciók értékének hozzávetőlegesen 30-35%-a jelenleg visszautasításra kerül, túlnyomórészt fedezethiány miatt. **A SEPA Direct Debit ilyen körülmények közötti bevezetése negatív hatásokkal járna, ezért mindenképpen muszáj a visszautasítások értékét radikálisan, 1-2%-os értékre csökkenteni.** Az ügyfeleknek ugyanis beszédési konstrukciótól függetlenül vagy van, vagy nincs fedezete. Ha a beszédési tételek SDD útján teljesülnének, úgy a beszedő előbb megkapná a teljes összeget, majd ezután néhány nappal annak mintegy 30-35%-át visszavennék tőle. Ez teljesen kiszámíthatatlan likviditásmenedzsmentet jelentene számukra, már csak azért is, mert a bankjaiknak a prudens működés érdekében valamilyen módon korlátozniuk kellene az ezen összegekhez történő hozzáférést.

8. táblázat**Csoportos beszédések száma és megoszlása a bankszámlára érkező csoportos átutalás függvényében, 2008. szeptember–október hónapokban**

Beérkező csoportos átutalás (ezer Ft)	Érintett számlák száma (db)	Csoportos beszédés		A számláról teljesülő csoportos beszédések száma (db)				
		össz db	össz érték (M Ft)	0	1–2	3–4	5–6	6 fölött
Nincs bejövő csoportos átutalás de van beszédés	875 120	2 531 044	2 366	–	579 262	173 725	63 028	59 078
0–30	977 845	427 982	3 784	848 528	78 959	26 236	10 828	13 321
30–50	332 163	135 467	1 105	289 332	26 528	8 843	3 563	3 897
50–75	485 367	291 198	2 036	396 948	51 874	19 090	8 379	9 076
75–150	1 180 969	1 036 838	3 279	888 936	160 067	65 939	29 900	36 127
150–300	479 747	689 826	1 392	312 099	79 637	39 555	19 770	28 686
300 fölött	136 831	225 126	2 529	89 512	19 907	10 939	5 960	10 513

A 35. ábra grafikonja alapján azt javasolhatjuk a bankok számára, hogy fontolják meg hitelkeret nyújtását a nagyon kis összegű beszédések teljesítésére a rendszeres jövedelemmel rendelkező ügyfeleiknél. Azt gondoljuk ugyanis, hogy egy rendszeres jövedelemmel rendelkező ügyfél néhány ezer forint erejéig történő meghitelezése nem jelent jelentős kockázatot. A statisztika alapján az 5000 Ft alatti, kis egyedi értékű, fedezethiányos beszédések „meghitelezésével” havonta kb. 100-150 ezer tranzakcióval nöhetne a beszédések száma (a visszautasított tételek rovására).³⁴ Ez alapvetően a bankok üzleti megfontolásán múlik, de bankrendszeri szinten ehhez mindössze 0,33 Mrd Ft hitel nyújtása lenne szükséges.

A BKR-forgalom alapján összevethetők az egyes bankszámlákra érkező jövedelmek (csoportos átutalás) a kimenő csoportos beszédésekkel, ami alapján a 8. táblázatot kapjuk.

Számunkra is meglepetés volt, hogy a vizsgált két hónap alatt mintegy 2,5 millió db csoportos beszédés teljesült olyan bankszámláról, amelyre nem is érkezett csoportos átutalási megbízás (jövedelem). Ezek túlnyomó többségének valószínűleg az az oka, hogy a jövedelem bankon belüli átutalásként érkezett,³⁵ vagy esetleg egyszerű átutalásként, de találtunk néhány olyan bankszámlát is, amelyről nem lakossági ügyfélre jellemző mennyiségű/összegű csoportos beszédés teljesült. Volt például olyan bankszámla, amelyről több mint 100 darab, illetve olyan, amelyről több mint 10 millió Ft értékű beszédés teljesült két hónap alatt (de nem ez tekinthető jellemző példának).

A 8. táblázatból vizsgálhatjuk azt, hogy a különböző jövedelmi helyzetűek mennyire veszik igénybe a csoportos beszédést, ehhez azonban érdemes a fontosabb mutatókat vizuálisan ábrázolni (36. ábra).

A 36. ábra grafikonja alapján a csoportos beszédések száma egyértelműen szoros kapcsolatban áll a bankszámlára érkező jövedelemmel: a kisebb (bankszámlára kapott) jövedelemmel rendelkező háztartásokban egyértelműen kevesebb az egy bankszámlára jutó csoportos beszédések száma és a jövedelem növekedése egyértelműen növeli az igénybe vett csoportos beszédések számát is. Az alacsonyabb átlag abból adódik, hogy az ügyfelek jó része egyáltalán nem veszi igénybe a csoportos beszédést, míg más ügyfelek akár minden fizetési kötelezettségüket így teljesítik. Ha ezt is figyelembe vesszük, úgy a 37. ábra grafikonja adódik.

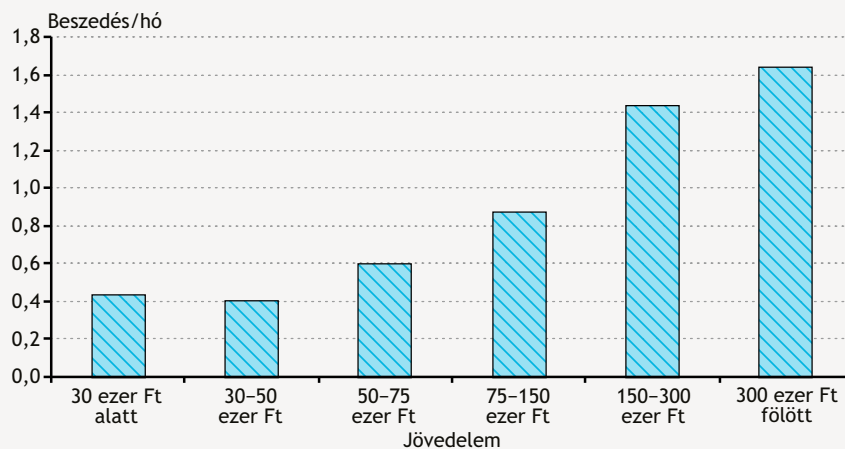
Ezt erősíti meg az MNB megbízásából végzett reprezentatív országos felmérés eredménye is (38. ábra).

³⁴ A megoldás mindhárom félnek hasznos lenne: a hitelintézet többletjövedelemhez jutna (a beszédés díja + kamat), az ügyfél jobban járna, mintha késedelmi kamatot kellene fizetnie, a beszedő pedig hamarabb és olcsóbban jutna a pénzéhez (mentesülve a sárga csekk és annak postázásának költségeitől).

³⁵ Ilyen szempontból a táblázat torzít valamennyire, hiszen a hitelintézetek dolgozói például tipikusan belső körű jóváírással kapják a jövedelmüket. Ezen túlmenően lehetnek olyan vállalatok és dolgozók számára nyújtott csomagok, amelyek hasonló módon torzítják a statisztikát.

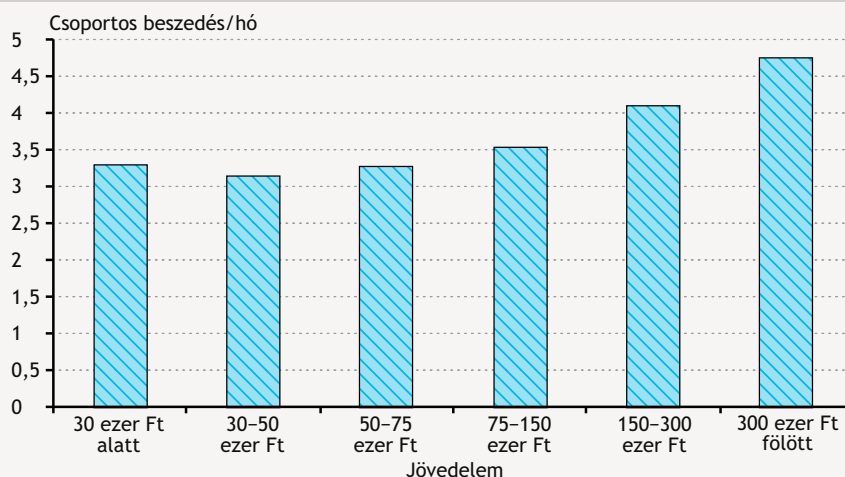
36. ábra

Sikeres csoportos beszédések bankszámlánkénti átlaga a bankszámlára érkező csoportos átutalás összegének függvényében, 2008. szeptember-október hónapokban



37. ábra

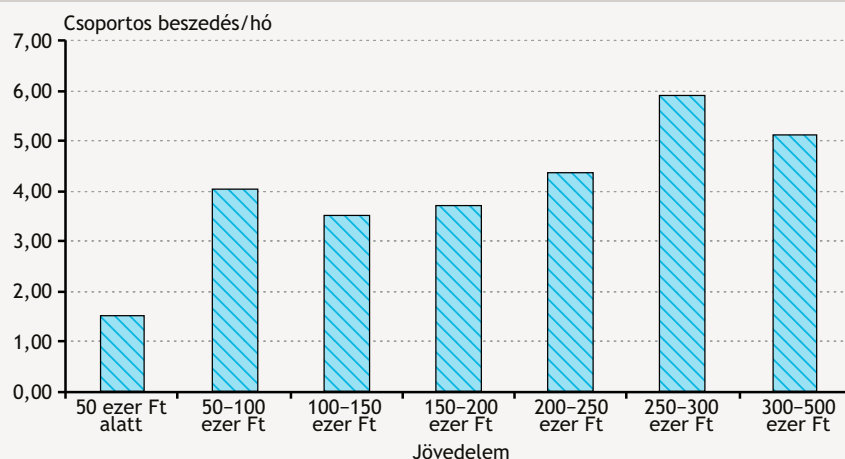
Sikeres csoportos beszédések bankszámlánkénti átlaga a számlára érkező jövedelem függvényében, a tényleges használók körében



38. ábra

Csoportos beszédések száma havonta a jövedelem függvényében

(országos felmérés alapján)



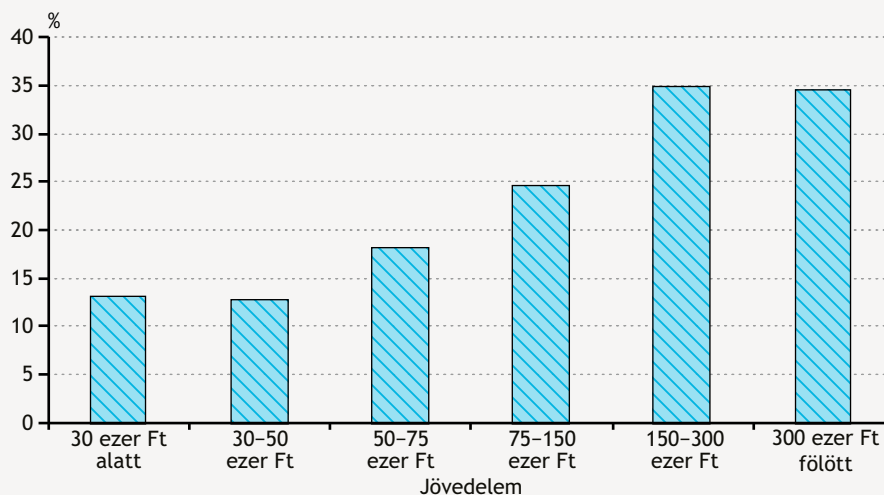
Mindezek alapján az egyik levonható konklúzió az, hogy a csoportos beszédés használata alapvetően szociális kérdés, és elsősorban a bankszámlára kapott jövedelem növekedése lenne jótékony hatással a csoportos beszédés használatára is. Ebben a kérdésben a gazdaságot fehérítő (kormányzati) intézkedésektől várható (lassú) javulás.

Érdemes megvizsgálni, hogy mekkora azon ügyfelek aránya, akik rendelkeznek elegendő, bankszámlára érkező jövedelemmel, de mégsem használják a csoportos beszédést.

39. ábra

Legalább egy beszédéssel rendelkező bankszámlák aránya, 2008. szeptember-október hónapokban

(BKR-forgalom alapján)



A 39. ábra grafikonja jól mutatja, hogy a havi nettó 150 ezer forint feletti, bankszámlára kapott jövedelemmel rendelkező családok mindössze egyharmada használja a csoportos beszédést, vagyis még a „relatív gazdagabb” ügyfelek kétharmada sem használja e fizetési módot. Az ő esetükben valószínűleg a bankkal vagy a beszédővel kapcsolatos bizalmatlanság, korábbi rossz tapasztalat áll a háttérben, hiszen feltehetően számukra nem szükséges a családi kassza kifizetéseinek szigorú kontroll alatt tartása.

Mindezt az MNB megbízásából végzett, a fizetési szokásokra vonatkozó reprezentatív felmérés is alátámasztja, habár árnyaltabb képet fest a fizetési szokásokról (40. ábra).

A jövedelemmel arányos növekedés itt is jól megmutatkozik (bár a 300–500 ezer Ft közötti kategóriában tapasztalt értéket mi sem tudjuk megmagyarázni.). A felmérés és a 2008. szeptember-októberi tényforgalom által adott eredmények közötti eltérés azzal indokolható, hogy utóbbiban elegendő évente egy beszédés, amely az előbbiben nem szerepel.

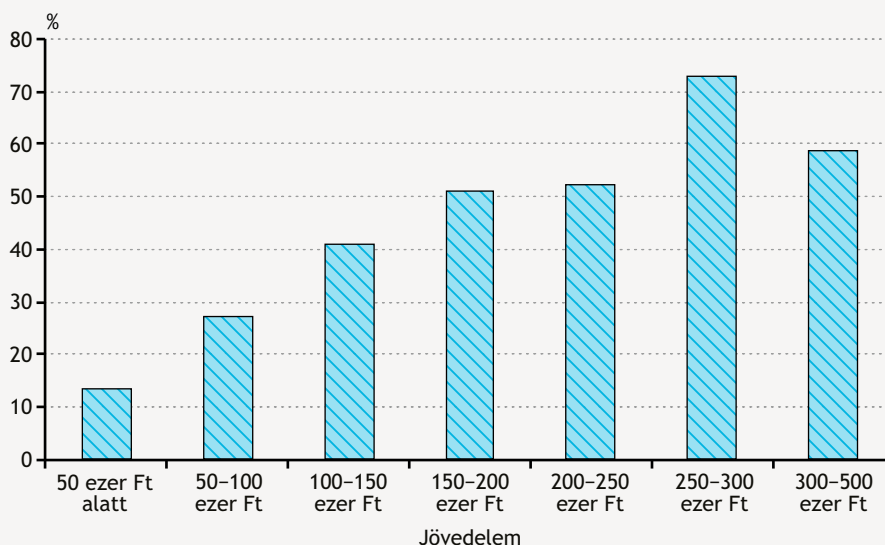
Ezen, bankszámlára érkező megfelelő nagyságú jövedelemmel rendelkező, de csoportos beszédést egyáltalán nem használó ügyfélkör mintegy 400 ezer bankszámlával rendelkezik. Amennyiben az ő bizalmatlanságukat kiváltó okokat meg tudnánk szüntetni, és meggyőzni őket arról, hogy ezt a fizetési módot válasszák, úgy a BKR-en keresztül teljesített (bankközi) csoportos beszédések száma havi mintegy 1,7 millió darabbal³⁶ nőhetne (ez kb. 64%-os növekedésnek felelne meg). Ehhez kifejezetten erre a célcsoportra fókuszáló banki kampányra lenne szükség. Mivel ezeknek az ügyfeleknek egy része valószínűleg jelenleg is átutalással fizeti ki a közüzemi kötelezettségeit, ezért a készpénzmentes fizetések összességében ennél kisebb mértékben nőnének csak.

³⁶ A két felső jövedelmi sávban a csoportos beszédést használó ügyfelek esetében 4,1, illetve 4,75 beszédés/hó az átlagos forgalom (amely nem tartalmazza a bankon belüli beszédéseket).

40. ábra

Csoportos beszédést használók aránya a jövedelem függvényében

(országos felmérés)



5.3.2. A csoportos beszédés díja

A csoportos beszédést leginkább a Magyar Posta Zrt. által nyújtott készpénz-átutalási megbízáshoz (sárga csekk) szokás hasonlítani. **Míg azonban minden egyes csoportos beszédésnek alternatívája a sárga csekk, fordítva ez már nem teljesen igaz.** A postai sárga csekk ugyanis olyan fizetések teljesítésére is alkalmas, amire a csoportos beszédés nem, mint például:

- az állami ad-hoc ügyintézési díjak megfizetésére (pl. útlevélkiváltás, amelynél a sárga csekk alternatívája a bankkártyás fizetés);
- az egymással szerződéses jogviszonyban nem álló felek „spontán” fizetései (mint például az adományozás, amelynél a sárga csekk alternatívája az egyszerű átutalás vagy a Paypal).

Az eltérő tartalmú szolgáltatásból eleve adódik az, hogy a díjak is eltérőek. Ráadásul a sárga csekkre felszámított díj jelentősen függ attól is, hogy a beszédő pontosan milyen szolgáltatást szeretne (például eltérő kitöltöttségű egy közüzemi sárga csekk, ahol a szolgáltató rányomtatja az ügyfél adatait, egy alapítvány esetében a befizetőnek kell kézzel ráírnia, ez nehezebben gépesíthető, ezért drágább; milyen formában kéri a beszédő a részletezést, pl. leporellón a beszkenelt képeket, vagy elektronikus adathordozón adatbázist stb.).

Miután a készpénz-átutalási megbízást – bármelyik postahivatalban – befizettük, a posta azt nap végén vonatra rakja, és elküldi a Budapesten található elszámolóközpontjába. A központban nagy teljesítményű szkennerek dolgozzák fel azokat. Amennyiben a sárga csekk nem teljesen gépi kitöltésű, hanem pl. az ügyfél írta rá az összeget (pl. adomány esetében), úgy a szkennerek azt is megpróbálják felismerni. Ha ezzel nem boldogulna, átadja a beszkenelt képet manuális feldolgozásra: ekkor már egy postás fogja elolvasni, milyen összeget írt rá az ügyfél. Végül pedig a központi szoftver elkészíti az elszámolást: a jóváírandó összegeket a posta az MNB által üzemeltetett valós idejű bruttó elszámolási rendszeren keresztül teljesíti a bankok felé, és egyben megküldi számukra a részletező adatokat (melyek az ügyfélnek, melyik számlájára, mekkora összeget kell jóváírni, illetve mekkora költséget kell terhelni), illetve az ügyfelek részére az általuk választott formában (pl. leporelló, adathordozó) rendelkezésre bocsátja a saját részletező adataikat.

Mivel a folyamatban élők munkája, vasúti szállítással, illetve akár nyomtatással is járó anyagmozgatás is van, lényegesen drágább kellene hogy legyen, mint egy teljesen automatizált, elektronikus, emberi kéz érintése nélkül teljesülő megbízás.

A valóságban azonban ez nem így van: a bankkártya esetében a kereskedői jutalék függvényében akár már 10 ezer forintnál is lehet az a határ, amely fölött a sárga csekk díja kevesebb, mint a bankkártyás fizetése. Emiatt érdekes megvizsgálni, hogy a csoportos beszédés esetében is hasonló helyzet áll-e elő.

A csoportos beszédés formálisan a sárga csekk teljesen kitöltött alváltozatának³⁷ jelent csak konkurenciát, ezért annak a díjaihoz célszerű hasonlítani. Ezért a szolgáltatásért a posta a beszédőnek darabonként 70 Ft + 3,6%, de minimum 100 Ft díjat számol fel. Ez azt jelenti, hogy 8333 Ft-os összeg alatt a minimumdíjat kell fizetni. 2009-ben egy átlagos sárga csekkes tranzakció értéke 11 015 Ft volt, míg a csoportos beszédésnél ugyanez 9449 Ft. Az utóbbi értéket alapul véve – ha egy átlagos értékű csoportos beszédés készpénz-átutalási megbízásként teljesülne – 104 Ft lenne a díja a jelenlegi díjszabás szerint.

5.3.2.1. Bankközi beszédések

A csoportos beszédés költségét jóval nehezebb megmondani, mivel a folyamatban tipikusan két bank vesz részt, és mindkettő felszámít díjat az ügyfelének. Vagyis a csoportos beszédés díja más és más, attól függően, hogy melyik bankból melyik bankba irányul a tétel.

A készpénz-átutalási megbízás jóváírásáért a bankok többnyire nem számítanak fel díjat (van olyan bank is, amelyik igen), noha ugyanúgy van teendőjük vele, mint a csoportos beszédéssel, és ezt a posta sem kompenzálja számukra. Lehetne javasolni, hogy a bankok számítsanak fel extra díjat, azonban látni kell, hogy a beszédők többsége olyan jelentős cég, amelyekért a bankok erősen versenyeznek, ráadásul a számukra nyújtott komplex szolgáltatáscsomag (vállalati betét és hitel) tágabb lehetőséget ad a bank számára a keresztfinanszírozásra.

Ahhoz, hogy megmondjuk, hogy mennyibe kerül egy átlagos beszédés, bankonként számba kell venni mind a kötelezettek, mind a beszédőkre terhelt díjakat. Ez nem egyszerű feladat, mivel a postához képest a bankok egyrészt lényegesen jobban képesek az egyes termékeik vagy akár egyes ügyfélcsoportjaik között keresztfinanszírozni, másrészt eleve több díjcsomagot kínálnak. Ezért a 9. táblázatban a havi díj nélküli, illetve a legkisebb havi díjjal rendelkező díjcsomagban foglalt díjakat szerepeltetjük azzal a megfontolással, hogy a magasabb havi díjas díjcsomag esetében a bank ugyanezt a költséget megtéríti a havi díjban, illetve más bevételeiben. Ugyanígy tudatában vagyunk annak, hogy a bankok a beszédők egy részének a listaárnál kedvezőbb díjért nyújtják a szolgáltatást, mégis a listaárat tüntetjük fel (hasonló megfontolásból). Ennek fő részleteit mutatja be a 9. táblázat mátrixa, amely csak a bankközi tételekre fókuszál.

9. táblázat

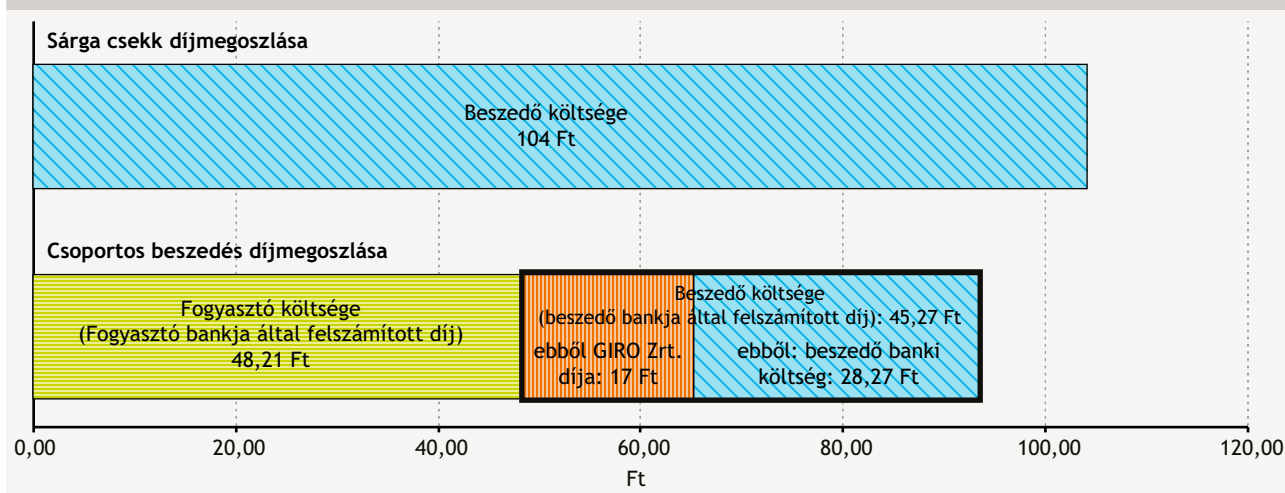
Csoportos beszédési díjak az egyes fogyasztói, illetve beszédői bankok viszonylatában

Bank	Beszédő bankja →	OTP	HVB	Raiffeisen	BB	BNP
Fogyasztó bankja ↓	Díj (Ft)	30	70	60	15	200
OTP	45		115	105	60	245
Takarékszövetkezetek	50	80	120	110	65	250
Erste	70	100	140	130	85	270
Raiffeisen	0	30	70		15	200
Hanwha	350	380	420	410	365	550

³⁷ Az OC31-es változatról van szó, amelyet a beszédő adathordozón kap meg. Ez a beszédő által teljesen kitöltött nyomtatványt jelenti, ahol a nyomtatvány alján szereplő, géppel kitöltött, ún. OCR-sáv is tartalmaz minden adatot, kézzel az ügyfélnek semmit nem kell beleírnia, és amiről az értékesítést a beszédő adathordozón kéri.

41. ábra

Csoportos beszédés és a sárga csekk átlagos díjának megoszlása



A 9. táblázat alapján a legolcsóbb bankközi csoportos beszédés mindössze 15 Ft-ba kerül, a legdrágább pedig 550 Ft-ba. A bankközi csoportos beszédések átlagos díja pedig 93,48 Ft, amely mindössze 10 Ft-tal olcsóbb a sárga cseknél, számos „viszonylatban” pedig kisebb-nagyobb mértékben meg is haladja azt. A beszédés átlagos költségének megoszlását a 41. ábra grafikonja mutatja be.

Mint látható, jelenleg a beszédés átlagos költsége nagyjából fele-fele arányban oszlik meg a fogyasztó és a beszedő között.³⁸ Mivel a GIRO Zrt. díjpolitikája alapján a klíringdíjat a tranzakció kezdeményezője fizeti – aki ebben az esetben a beszedő –, a beszedő banki költségében már benne található a klíringdíj is.

Mivel a csoportos beszédés teljesen automatizált rendszer – amely a bankok részéről 1997-ben igényelt egy egyszeri (azóta már valószínűleg leírt) beruházást, és mára az ebből származó bevételnek valószínűleg csak a számlavezető rendszer fenntartási költségéhez és értékcsökkenéséhez kell főleg hozzájárulnia – a mérethatékonyságnak elvileg meg kellene mutatkoznia. Ennek megfelelően azt kellene tapasztalnunk, hogy a nagy lakossági ügyfélkörrel rendelkező bankoknál olcsóbb a szolgáltatás (hiszen a költséget több tranzakcióra lehet szétosztani), míg a kisebb ügyfélkörrel rendelkezőknél drágább. Ezt persze befolyásolja a keresztfinanszírozás is: egy kis ügyfélkörű banknál elképzelhető meglehetősen magas önköltségi ár is, mivel azonban a szolgáltatás a lakossági üzletágban kvázi kötelező, ezért kénytelen azt más termékekből keresztfinanszírozni.

Egyáltalán nem igazolódik viszont az az előfeltevésünk, mely szerint a mérethatékonyság miatt a nagyobb forgalmú bankok olcsóbban adhatják a tranzakciókat – vagyis az állapítható meg, hogy ezen a piacon nincs verseny, vagy a bankok nem kezelik önálló piacként.³⁹ Külföldön ezek a tranzakciók a fogyasztó számára általában ingyenesek, és a beszedők bankjai interchange díjat fizetnek a fogyasztó bankjai részére. Bár mi ezt az utat is támogatnánk a fizetési mód elterjesztése érdekében, az interchange díj megállapításának módja versenyjogi kérdéseket vet fel.

Ugyanakkor azon ügyfelek, akik nem kívánnak sárga csekkel fizetni, de a csoportos beszédésben sem bíznak, használhatják az egyszerű átutalást is (például internetbankjukon keresztül). Ha összehasonlítjuk az egyszerű átutalás díjait a csoportos beszédésével, vegyes kép bontakozik ki (10. táblázat).

³⁸ Tudatában vagyunk, hogy a kijelentés szó szerint nem teljesen igaz, hiszen a nagy forgalmú beszedők feltehetően árengedményt kapnak, azonban azzal a feltételezéssel élünk, hogy más termékekben ők is megfizetik ennek a szolgáltatásnak az árát.

³⁹ Az ezt alátámasztó ábra egyedi adatokat tartalmaz, ezért nem közölhető, ugyanakkor a publikusan elérhető díjak (lásd pl. 9. táblázat) miatt az olvasó is könnyen ellenőrizheti azt, hogy nincs érdemi különbség egy takarékszövetkezet és a legnagyobb lakossági bankok által felszámított díjak között.

10. táblázat

A másik banknál vezetett számlára átutalás és a csoportos beszedés díjai a nagyobb lakossági bankoknál 2010 júniusában

Bank	%	Min. (Ft)	Max. (Ft)	Kalkulált díj* (Ft)	Csoportos (Ft)
OTP	0,10%	196	3280	196	45
Erste	0,08%	50	250	50	50
KHB	0,10%	50	2500	50	50
CIB	0,10%	60	5000	60	50
BB	25 Ft + 0,25%	50	2000	49	60

* Csoportos beszedés átutalásként történő indításának átlagos díja, interneten befogadva, a legkisebb havidíjú csomagban.

A táblázat alapján néhány banknál az átutalás közel ugyanannyiba kerül, mint a csoportos beszedés, miközben a csoportos beszedést nem terheli a GIRO-díj. Úgy tűnik, hogy a fogyasztók által fizetett csoportos beszedés díja érdemben csökkenthető lenne.⁴⁰

Megítélésünk szerint a bankszektor hosszabb távú érdeke is az ügyfél által fizetett csoportos beszedés ingyenessé tétele lenne – ez rövid és középtávon bevételkiesést jelentene a bankoknak, ugyanakkor a jelenlegi díjszint mellett nem várható az ügyfelek bankhasználatának növekedése (hiszen az esetükben a racionális döntés pont a számukra ingyenes sárga csekk használata).

Az MNB szintén támogatja a fizetési mód költségének transzparens feltüntetését a szolgáltatói számlákon. Itt az MNB nem a sárga csekkre vonatkozó extra díj, hanem a beszedő számára olcsóbb fizetések esetében a díjkedvezmény bevezetését javasolja.

A beszedők által fizetett díjakat hasonlóképpen vizsgálhatjuk, és ugyanaz mondható el, mint a fogyasztói díjakról: a nagyon kis forgalmú bankoknál látszik a keresztfinanszírozás jelenléte, de a forgalom növekedésével a mérhetőség szemmel láthatóan nem mutatkozik meg a díjakban. Bár itt már jobban tetten érhető a verseny jelenléte abban az értelemben, hogy az árak jobban szóródnak (van olyan bank, amely által felszámított díj a GIRO-díjat sem fedezi).

A csoportos beszedés a beszedők számára lényegesen olcsóbb, mint a sárga csekk, ezért minden beszedőnek érdekében áll használni azt, de létezik egy nagyon erős konkurens: a csoportos beszedésnek egy alváltozata, a bankon belüli csoportos beszedés. Mint ezen anyag bevezetőjében leírtuk, a csoportos beszedés nem kis részben a bankon belüli beszedések mérséklésére jött létre, az ehhez fűzött reményeket azonban nem váltotta be, ugyanis az elmúlt években a bankon belüli beszedések újra virágzásnak indultak (aminek okaival bővebben a következő fejezet foglalkozik).

5.3.2.2. Bankon belüli beszedések

A 41. ábrán látható, hogy a beszedők átlagosan 45,27 Ft díjat fizetnek. Ebből 17 Ft a GIRO Zrt. díja,⁴¹ amely a teljes díj több mint egyharmada.

Ugyanakkor, ha egy beszedő a négy-öt legnagyobb lakossági bankban egyenként számlát nyit, és belső körként intézi a beszedéseit, úgy le tudja fedni az ügyfélkörének jelentős részét, és jelentős költségmegtakarítást tud elérni. Ezt internalizálásnak hívjuk, mértéke az MNB által gyűjtött P05 adatszolgáltatásból mondható meg (42. ábra).

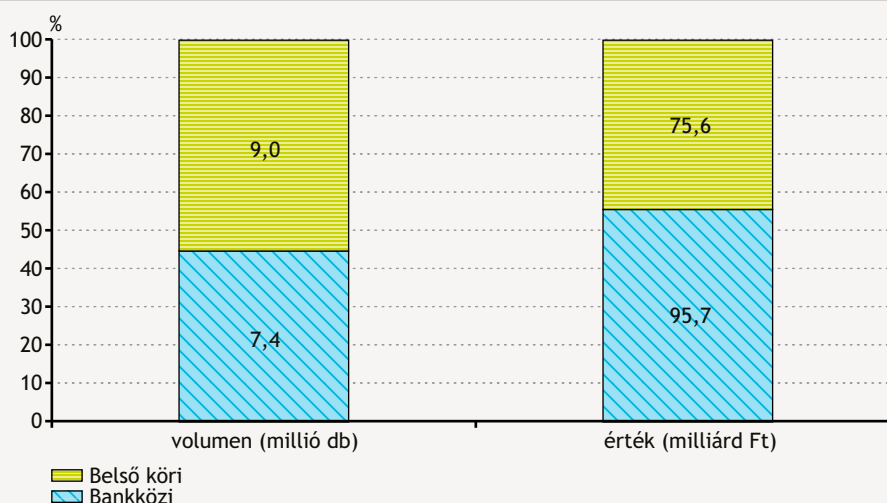
⁴⁰ Tény, hogy az egyszerű átutalás és a csoportos beszedés költség szerkezete eltér, hiszen eltérő a lebonyolításuk: az átutalásnál nem kell például az ügyféllimitet figyelni, csoportos beszedéshez viszont nem kell internetbanki rendszert, s hozzá kapcsolódóan behatolásvédelmi rendszereket működtetni.

⁴¹ Ebből 5 Ft a 094-00-ás „kérés” üzenet küldése, és 12 Ft a 404-00-ás üzenet „teljesítés” jóváírása.

42. ábra

Belső körű és bankközi csoportos beszéd forgalmának megoszlása

(2009. IV. negyedév)



Nehéz megmondani azt, hogy tökéletes piaci verseny esetén milyen arányban oszlanának meg a belső körű és a bankközi beszédések,⁴² de tény, hogy számottevő verseny hiányában a nagy lakossági bankok jelentős előnyre tesznek szert azért, hogy számlát vezetnek a nagy beszédőknek.

Általánosságban az lenne az ideális, ha a díjat az fizetné, aki a szolgáltatást (jelen esetben a fizetési módot) választja, mert egyébként társadalmi szinten nem fog optimális döntés születni. Bár látszólag ellentmondunk a korábbi lakossági díjszökkentésre vonatkozó javaslatunknak, azt javasoljuk, hogy

- a GIRO Zrt. ne a beszédő, hanem a kötelezett bankjára terhelje rá a csoportos beszédés tranzakcióköltségét;
- a GIRO Zrt. vegye fontolóra a csoportos beszédés díjának érdemi csökkentését.

Ennek az alábbi előnyei lennének:

- a nagy lakossági bankok nem kerülnének indokolatlan versenyelőnybe;
- esély lehetne a jelenleg tapasztalható internalizáció megállítására, esetleg megfordítására;
- ez utóbbi eset a GIRO Zrt. számára bevételnövekedéssel járna.

Amennyiben a GIRO Zrt. a csoportos beszédés díját csökkentené, úgy az a kötelezett (fogyasztó) bankja oldalán sem jelentene érdemi költségnyomást – annál is inkább, mert úgy tűnik, hogy jelenleg is túlárazzák ezen tételeket.

5.3.3. Szolgáltatókkal, bankokkal szembeni bizalmatlanság

Az Fizetési Rendszer Fórum (FRF) csoportos beszédessel foglalkozó munkacsoportjában részt vevő bankok szerint az ügyfelek nem ismerik a csoportos beszédést, vagy ha ismerik is, a fizetési módba beépített ügyfélvédelmi elemekről (limit, véghatáridő, visszatérítés) már sokkal korlátozottabb ismeretekkel rendelkeznek. Ezenkívül a csoportos beszédés konstrukciójával kapcsolatban általános bizalmatlansági faktor is fennáll: az ügyfelek félnek attól, hogy a szolgáltató visszaélést követ el, vagy tévedésből túlszámláz – ez pedig sok családot nehéz helyzetbe hozhat hó közben. Az ügyfelek félelmeire vonatkozóan nincsenek tényadataink, legfeljebb az 5.3.1 Jövedelmi problémák részben bemutatott 8. táblázat és 39. ábra alapján lehet következtetni erre. A rendelkezésünkre álló adatokból kiolvasható, hogy még azon bankszámla-tulajdono-

⁴² Az adatok alapján egyébként a hiteltörlesztések valószínűleg nem csoportos beszédessel, hanem közvetlen díjterhelésként teljesülnek bankon belül. Emögött akár árukapcsolás is állhat, valószínűtlen ugyanis, hogy az ügyfelek ilyen számban kizárólag csak a számlavezető bankjuktól vettek volna fel hitelt.

soknak is, akik bankszámlájára havonta több mint 300 ezer forint összegben érkezik csoportos átutalás, mintegy kétharmada egyáltalán nem használ csoportos beszédet. Ezen ügyfelek esetében valószínűsíthető, hogy nem anyagi megfontolásból, vagy tudatlanságból nem használják e fizetési módot, hanem náluk elsősorban a bizalom hiánya játszik kulcsszerepet.

A bankok tapasztalatai alapján a beszédökkel folytatott kampányok csak mérsékelten sikeresek annak ellenére, hogy az ügyfeleknek tárgynyeremény-játékban való részvételt, illetve a szolgáltatás fél éves díjmentes használatát is felajánlották. Maguk a bankok egyébként sikeresnek értékelték ezeket, hiszen az adott hónapokban az új szerződések száma a megelőzőekhez képest mintegy 50%-kal nőtt, ez azonban országos szinten nem tekinthető jelentősnek.

Az ügyfelek bizalmatlansága alapvetően háromféle okból eredhet:

- egy vagy több beszédővel, bankkal kapcsolatos korábbi rossz tapasztalat;
- úgy általában a csoportos beszéd rossz működésével kapcsolatos tapasztalat;
- általában a bankokkal szembeni negatív megítélés.

Az okokat azért célszerű megkülönböztetni, mert eltérő kezelést igényelnek. A konkrét intézményekkel kapcsolatos problémákat elsősorban az ügyfélvédelmi szabályok erősítésével lehet elérni, illetve mivel ezek jelenleg is erősnek mondhatók, célszerű inkább ezek létét az ügyfelek széles körével megismertetni.

A csoportos beszéd folyamatok sokszereplős és bonyolult, ezért a bankfiókban, telebankban dolgozó alkalmazottak sem feltétlenül ismerik azt egészében.

A banki alkalmazottak ismerethiányának az lehet az oka, hogy a bankok az elmúlt 8 évben jelentősen növelték a fiókhálózatukat, és a felvett munkaerő képzésére nem fordítottak elég figyelmet. Az ismerethiány abból is eredhet, hogy a csoportos beszéd alapvetően automata rendszer, vagy a banki back office foglalkozik, ezért egy front office-os munkatárs nem sokkal lát többet az egészből, mint az ügyfél. **Ezért a javaslatunk a banki front office-os ügyintézők ismeretanyagának javítása, hiszen az ügyfelek hozzájuk fordulnak felvilágosításért. A pénzügyi kultúra emelése elsődlegesen a banki front office munkatársakon keresztül valósulhat meg.**

5.3.4. Bonyolult folyamat (nagy hibalehetőség)

A csoportos beszéd folyamatával kapcsolatos rossz tapasztalatot elsősorban a bankok felé jelzett reklamációk alapján vizsgálhatjuk. Az FRF csoportos beszédrel foglalkozó munkacsoportjában részt vevő bankok szerint a leggyakoribb ügyfélpanaszok a csoportos beszédrel kapcsolatban az alábbiak voltak:

- a fogyasztó megadta a csoportos beszédési megbízást, ennek ellenére a számla első terhelése nem történt meg;
- az fogyasztó megadta a csoportos beszédési megbízást, ennek ellenére a számla első terhelése több mint 2 hónapig nem történt meg;
- a bankhoz beérkezett megbízáson nem a bankban nyilvántartott aláírási mintának megfelelő aláírás szerepel, ezért a bank a megbízást nem rögzítette;
- a szolgáltatói azonosító tévesen lett rögzítve, ezért a megbízás nem teljesült;
- számlafedezetlenség esetén a szolgáltató csak egyszer próbálja leemelni a beszéd összegét;
- a hónap nem ugyanazon napján emeli le a szolgáltató a díjat.

A kérdés vizsgálatához segítséget nyújt a visszautasítási hibakódok elemzése is.

11. táblázat

Csoportos beszédések visszautasításainak megoszlása

(2010. I. félév)

Visszautasítás indoka	Darab	Millió Ft
Nem létező számlaszám	50 105	1 796,1
Megszűnt számlaszám	293 842	4 618,7
Számlaszám nem értelmezhető	416	3,8
Név- és számlaszámtérítés	49 770	549,9
Fedezethiány	2 757 203	70 726,2
Felhatalmazólevél hiánya	726 971	9 263,7
Ügyfél kérésére	10 928	248,2
Összeghatár feletti beszéd	125 400	4 603,0
Egyéb ok	44 723	1 223,3

A 11. táblázat azért érdekes, mert tökéletesen működő felhatalmazási folyamat esetén elvileg csak fedezethiány miatti és ügyfél kérésére történő visszaküldés fordulhatna elő. Hiba persze mindenhol előfordulhat, de ezek a számok jó indikátorok arra, hogy milyen tömeges hibák vannak a folyamatban.

Ha jól működne a felhatalmazási folyamat, akkor:

- a beszedő nem küldene nem létező (valószínűleg ügyfél által elírt) számlaszámra beszédést;
- a bankszámla megszűnése után a banknak a FELHAT-üzenetek segítségével jeleznie kellene a beszedő felé ezt, illetve annak a rendszerén átvezetni, így az nem küldene megszűnt számla ellen beszédést;
- a beszedők nem küldenének összeghatár feletti beszédést;
- ha elég gyors lenne a felhatalmazási folyamat, nem küldenének úgy beszédést, hogy nincs (még) érvényes felhatalmazás.

Pusztán a táblázat alapján nehéz megmondani, hogy a folyamatban hol a hiba. Lehet például, hogy a beszedő azért küld összeghatár feletti beszédést, mert nem tud a limitről: azt az ügyfél módosította, a bank erről nem küldött a FELHAT-rendszeren tájékoztatást. Szintén előfordulhat, hogy a bank azért utasítja vissza felhatalmazási nyomtatvány hiánya miatt a megbízást, mert egyrészt azt az ügyfél a beszedőnél adta le, és még nem ért oda a bankhoz postán, vagy odaért, de a bank még nem dolgozta fel. Másrészt az ügyfél megszüntette a felhatalmazást, de a bank nem értesítette a beszedőt, harmadrészt az is előfordulhat, hogy a beszedő rendszerében van a hiba. Ehhez hasonlóan minden hibatípusnál részletesen fel lehet sorolni, hogy a kiváltó okai melyek lehetnek, de a probléma megoldásához azt célszerű vizsgálni, hogy az elvi lehetőségek közül melyek az igazak.

A GIRO által az MNB-nek adott adatszolgáltatás kellően részletes ahhoz, hogy azt is meg tudjuk mondani, hogy az egyes hibatípusoknál konkrétan mely bankok, vagy mely beszedők érintettek leginkább, ezáltal következtetni lehet arra, hogy mely tényezők lehetnek a hibák forrásai: azt kell megakadályozni, hogy ezek a hibák tömegessé, gyakorlattá váljanak.

A 12. táblázat azokat a beszedőket mutatja, amelyek a legtöbb limithatárba ütköző beszédést küldték.

A lista első öt helyezettje felelős az összeghatár feletti beszédések mintegy harmadáért, vagyis minimális erőfeszítéssel képesek lehetnének az ilyen visszautasítások érdemi csökkenését elősegíteni. Ehhez az MNB **párbeszédet folytatna velük a konkrét problémákról**, ami során a beszedő is elmondhatná, hogy mennyire praktikus számára a fizetési mód használata. A többi hiba esetében ez ugyanígy van: tehát egy-egy beszedőnél, banknál több témát is át lehetne beszélni, majd a GIRO Zrt. által rendszeresen szolgáltatott statisztika alapján utólag egyedileg nyomon követhető lenne a javulás.

12. táblázat**Legtöbb összeghatár feletti beszedés miatt visszautasítást kapó beszédők***(2010. I. félév)*

Név	Darab	Ft
Beszédő #1	11 632	399 621 383
Beszédő #2	11 155	157 784 650
Beszédő #3	7 567	122 551 595
Beszédő #4	7 443	314 588 104
Beszédő #5	6 568	114 767 122

Az említett problémák túlnyomó része a felhatalmazási folyamat során elkövetett hibák miatt következik be, és ezen problémák táplálják a fogyasztók ellenérzéseit. Ha a folyamat során előforduló hibák tömegesek – márpedig a statisztika alapján tömegesek –, akkor csak az egyik válasz lehet az, hogy „*tessék precízebbnek lenni*”. Emellett azt is meg kell vizsgálni, hogy lehetne-e a folyamatban változtatni valamit ahhoz, hogy kevesebb hibázási lehetőség legyen.

A felhatalmazási folyamat egyik problémája, hogy az ügyfél-azonosítók képzése nem egységesített. Az egyik beszédő tapasztalata szerint például a bankokban megadott felhatalmazások 7%-án hibásan van megadva a fogyasztóazonosító. Az MNB erre vonatkozóan is rendelkezik statisztikával, amelyet már korábban is megemlítettünk.

A korábban bemutatott grafikon (36. ábra) után már nem meglepő, hogy a legtöbb üzenetre egyáltalán nem érkezik válasz, de az is egyértelműen látszik, hogy a legtöbb hiba az ügyfélazonosító hibás megadásából keletkezik. Ha a nem létező felhatalmazások módosításának/törlésének kiváltó okaként szintén a hibás ügyfélazonosítót vesszük, úgy az mondható el, hogy a hibák több mint 80%-a ezen okból következik be.

Az azonosítók elírása miatti hibákat több módon is meg lehetne szüntetni.

1. Egységes, ellenőrző számot tartalmazó formátum

Tipikusan sok szereplő esetén alkalmazott megoldás, amikor nem lehet közös központi adatbázist felállítani. Elég csak a számlaszámokra vagy a postai befizetőazonosítóra gondolni: az ellenőrző szám segítségével a küldő kiszűrheti a biztosan hibás azonosítókat, így pl. nem indít átutalást egy biztosan nem létező számlára. Az MNB ennek megfelelően a számlaszámhoz hasonlóan szabályozhatná a fogyasztóazonosító kódok képzésének módját (az IBAN képzéséhez hasonlóan a meglévőt kiegészítve).

13. táblázat**Felhatalmazások mennyiségének alakulása 2007. január–2010. június között***(darab)*

Új felhatalmazás	4 608 605
Megszüntetett	2 272 797
<i>Nettó növekmény</i>	2 335 808
Módosított felhatalmazás	633 599
Felhatalmazási üzenetek összesen	7 578 012
Válaszüzenetek	
„Rendben”	2 782 336
Hiba: létezőt újként akartak megadni	7 774
Hiba: nem létezőt akartak módosítani	6 220
Hiba: nem létezőt akartak törölni	88 442
Hiba: nem elfogadható értékhatár	4 329
Hiba: ügyfelet nem lehet azonosítani	157 830
Hiba: egyéb	24 515

Ennek számos hátránya is van:

- mind a bankoknál, mind a beszédőknél szükséges lenne valamikor fejlesztés a meglévő ügyféladatbázis konvertálására, amihez azonban nem kapcsolódik egyértelmű üzleti haszon, hiszen nem mondható el, hogy az eddig ódzkodó ügyfelek majd pont ezen fejlesztés hatására vennék igénybe a csoportos beszédést;
- a SEPA átvételekor ki kell dobni: mivel az SDD-nél tartalmilag nincs felhatalmazás, az ügyfélazonosító egységesítésének sincs értelme.

A megvalósítás fő előnye az lehet, hogy csökkenti a hibaarányt, így idővel a negatív tapasztalatokkal rendelkező ügyfelek is meggyőzhetőek lesznek.

2. Központi nyilvántartás

A másik megoldási lehetőség egy olyan központi felhatalmazás-nyilvántartás (továbbiakban: KFNy) megteremtése lenne, amely tartalmazna az 1997-es kezdetektől máig minden egyes, még élő felhatalmazást. A GIRO Zrt. mintegy elő-authorizálná a beszédést az adatbázis alapján, vagyis minden szereplőnek érdeke lenne az adatbázis pontos használata. A KFNy-re a GIRO Zrt.-nek kidolgozott terve van, amelyet a Bankszövetség 2007-ben az ún. „Várhegyi-bizottság” megállapításaira válaszul javasolt is a bankváltás megkönnyítése érdekében (azt egyébként nem könnyítené meg, a bankok számlaszám-átírányítás helyett javasolták ezt a fejlesztést). A Központi felhatalmazás-nyilvántartás elősegíthetné a felhatalmazási folyamat rövidítését, a hibák csökkentését. Szintén segítséget nyújthatna az SDD-migráció során, illetve az SDD bevezetése után.

A KFNy nyilvánvaló előnye az lenne, hogy csak a GIRO Zrt.-nél igényel fejlesztést, azonban szükségesnek tartjuk a már elkészült KFNy-specifikációt a jelen és a várható helyzethez adaptálni. **Ezért azt javasoljuk, hogy induljon munkacsoport, amely megvizsgálja, hogy a KFNy segítségével hogyan lehet hatékonyabbá tenni a csoportos beszédés felhatalmazási folyamatát, az SDD-átállást és az SDD során a felhatalmazások kezelését.**

Mindezekon túlmenően a folyamatot elősegíthetné az, ha a GIRO Zrt. a Központi nyilvántartást – a szűkített hitelesítő táblához hasonlóan – **közzétenné a honlapján**. Bár a nagyobb beszédők és a nagyobb bankok felelősei tipikusan ismerik egymást, ez nem mondható el minden érintettől – így a kapcsolattartók elérhetőségének publikálása gyorsíthatná a hibák megoldását.

5.3.5. Egyéb, általunk ismert, ügyfeleket érintő problémák

A csoportos beszédéssel egyéb, általunk ismert, kisebb jelentőségű problémák is vannak. Az első ilyen probléma rögtön a fizetési mód neve, amely egy átlagos fogyasztó számára (aki a fizetési mód használatáról szóló döntést meghozza) nem mond semmit. A fizetési mód ugyanis csak a beszédő számára csoportos beszédés, a fogyasztó számára nem (több ügyfél csoportosan megjelenő verőlegényekre asszociál a névből).

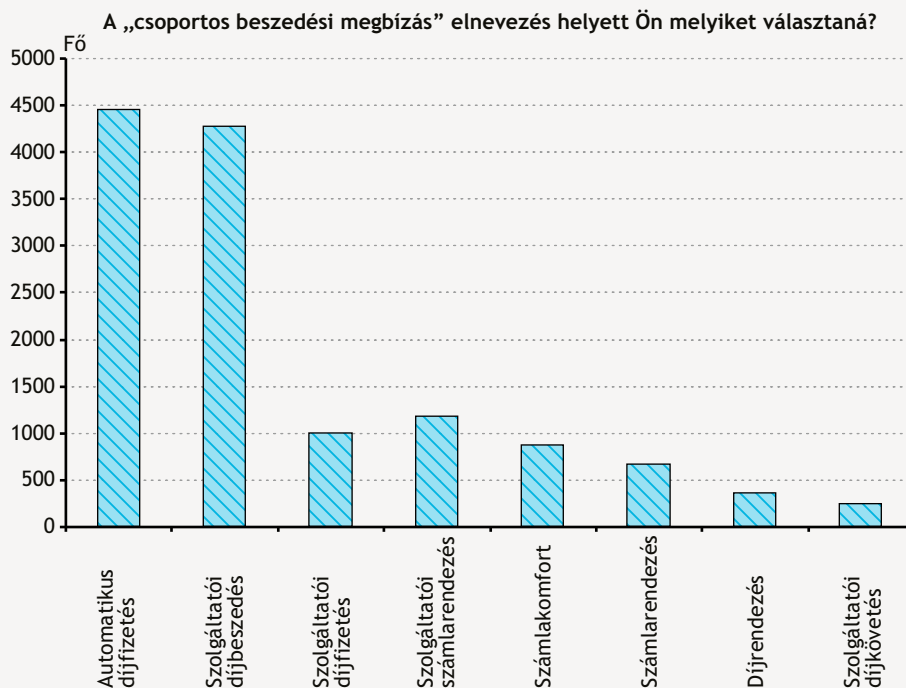
Az elnevezés kérdésében támaszkodhatunk az OTP által, saját honlapján, 2003. április 15.–május 30. között lebonyolított, nem reprezentatív szavazásra, amelyet 13 077-en válaszoltak meg (43. ábra).

A fizetési mód megnevezésének megváltoztatása több problémát vetne fel, mint amennyit megoldana, de szerencsére ezek a problémák áthidalhatók azzal, **hogy ha a nyomtatványokon, hirdetményekben a csoportos beszédés elnevezés mellett egy közérthető elnevezés is megjelenne**. A tapasztalatunk szerint a bankok a hirdetményeikben, kondíciós listáikban már bevezették ezt a gyakorlatot (noha ott a fizetési mód valódi nevét nem tüntetik fel).

A másik probléma a nyomtatványon lévő mezőnevekkel van: azok a pénzforgalmi törvény terminológiájához igazodnak (pl. „fizetési számla száma” a bankszámlaszám helyett), amely az átlagember számára nem mindig érthető. A nyomtatványt úgy kellene megalkotni, hogy azt egy alapfokú végzettséggel rendelkező állampolgár is megérthesse, és legfeljebb a nyomtatvány hátoldalán lévő kitöltési útmutatóban jelezni, hogy a bankszámla alatt a törvényben definiált fizetési számlát kell érteni.

43. ábra

Ötletek a csoportos beszedés fizetési mód átnevezésére



5.3.6. Beszedőazonosító kód változtatása nehéz

A csoportos beszedés alkalmazása során van egy viszonylag ritkán előforduló, ám annál nehezebben kezelhető esemény, amikor a beszedő azonosítója megváltozik. Ez előfordulhat például akkor, ha két beszedő összeolvad (mert például a nagyobb cég megveszi a kisebbet), vagy egy cég befejezi a tevékenységét és állományáttruházással egy új vállalat biztosítja a szolgáltatás folytonosságát, de adott esetben a névváltozás is problémát jelenthet:

- a fogyasztó a bankját a „régibeszedőtől” érkező kérések teljesítésére hatalmazta fel, nem pedig az „újbeszedőtől” érkezőkre;
- ebből következően minden esetlegesen teljesített beszedés felhatalmazás nélkülinek számít, és mint ilyen, a bank által visszatérítendő.

Elvileg ebben az esetben az új beszedőnek értesítenie kellene az ügyfelei számlavezető bankjait, s ezen bankok kérnék az ügyfelektől a csoportos beszedési megbízás teljesítésére szóló felhatalmazás módosítását, hogy a továbbiakban a régi beszedő helyett a jogutód új beszedő kérhesse a bankszámlájuk megterhelését. A gyakorlatban ez szinte kivitelezhetetlen, hiszen akár több százezer ügyféltől kellene a bankoknak a felhatalmazás módosítását kérniük.

Információnk szerint a gyakorlatban ez az eljárás úgy működik, hogy a beszedő tájékoztatja a bankokat a változásról, amelyek ezután módosítják a felhatalmazás-nyilvántartó rendszerükben az adatokat anélkül, hogy erről megkérdeznék az ügyfeleket. Ez azonban akkor sem jó megoldás, ha az ügyfelek döntő többsége számára praktikus (mivel van ilyen adatmódosítás, de nincs tudomásunk emiatti reklamációról, feltehetően az ügyfelek túlnyomó többsége számára ez az eljárás elfogadott). Ebben az esetben a bank által tárolt felhatalmazás nem ugyanaz, mint amit az ügyfél megadott, a bank tehát formálisan jogosulatlanul terheli meg az ügyfél számláját.

Célszerű lenne, ha a fenti gyakorlatot, vagy a probléma más praktikus megoldását „legalizálni lehetne”. Erre két megoldási lehetőséget látunk:

- az MNB-rendelet tartalmazhatná, hogy az ügyfél felhatalmazólevelében foglaltaktól milyen esetben térhet el a bank (feltéve, hogy ez jogtechnikailag megvalósítható), illetve milyen ügyfél-tájékoztatásnak kell ezt megelőznie;
- az MNB-rendelet szabályozhatná a beszédőazonosító kódot, és – az 5.2.1. pontban leírt javaslatunknak megfelelően – az új beszédő a bankkódnál alkalmazott módszerhez hasonlóan mintegy „örökölné” a régi beszédő azonosítóját, így nem kellene a banki rendszerekben semmit módosítani, és az ilyen jellegű események csak a hatóság (MNB) által kontrollált módon következhetnének be.

6. Alternatív fizetési megoldások

Mint azt már az első fejezetben is bemutattuk, jelenleg a díjfizetést a készpénzes megoldások dominálják, és úgy látjuk, hogy ez középtávon sem fog megváltozni, részben a megfelelő legális jövedelem hiánya miatt, részben a bankokkal, beszedőkkel szembeni bizalmatlanság miatt. Még ha a csoportos beszédések száma drámai módon, 50%-kal növekedne is, az összes fizetésben az aránya akkor is csak a jelenlegi 20%-ról 30%-ra nőne. Emiatt célszerű valamilyen reális alternatíván elgondolkodni azon fogyasztók számára, akik szeretnék a fizetéseiket készpénzmentesen lebonyolítani, de bizmatlanok a bankokkal vagy a beszedőkkel szemben.

Egy ilyen lehetséges megoldás az *elektronikusszámla-bemutató és -fizetés*⁴³ (EBPP). Ez egy olyan kiegészítő szolgáltatás, amely adott esetben ráépülhet a csoportos beszédre, vagy akár az internetbankra, ezért mint opcionális kiegészítő folyamatot szükségesnek tartjuk bemutatni. Az elektronikusszámla-bemutató és -fizetés a nevéből adódóan nem kizárólag a díjfizetésre nyújt alternatívát, hanem segít a számlázási költségeket is csökkenteni (és környezetvédelmi szempontból is előnyös megoldás).

A közüzemi jellegű szolgáltatók jellemzően nagy mennyiségű számlát bocsátanak ki, mivel jelentős ügyfélkörük van. A jogszabályok által is elismert elektronikus aláírás megnyitotta annak a lehetőségét, hogy a papírra nyomtatott számlát elektronikus változat váltsa fel. Az elektronikusan kibocsátott számla előnyei nyilvánvalóak a tág ügyfélkörrel rendelkező vállalatok számára: jelentős megtakarítás érhető el a papír-, nyomda- és postaköltségek terén, ami racionálissá teszi ezek elektronikus útra terelését (ezt persze csak az ügyfél egyetértésével tudják megtenni).⁴⁴ Ezen túlmenően a számlák elektronikus útra terelése feltehetően környezetvédelmi szempontból is hasznos a papír- és festékmegtakarítás miatt.

A szolgáltató számára alapvetően két lehetőség létezik: az egyik, hogy saját maga épít ki egy elektronikus számlázási rendszert (ez jellemzően az internetes cégeknél igazi alternatíva), vagy egy konszolidátor céget (EBPP-szolgáltató) vesz igénybe. A beszedő számára a konszolidátor igénybevétele azért célszerű, mert így nagyobb költséget tud megtakarítani.

A konszolidátor a honlapján lehetőséget biztosít a fogyasztók számára az aktuális és archív, különféle szolgáltatók által kibocsátott számláik megtekintésére, így az ügyfeleknek nem kell 5-10 külön jelszót (a különböző szolgáltatókhoz) megjegyezniük, és szintén elegendő csak egy felület kezelését megtanulniuk. A konszolidátor cégek ennél is tovább mentek, és opcionális fizetési lehetőséget nyújtanak mellé (ettől a ponttól kezdődően nevezhető a szolgáltatás ténylegesen EBPP-nek). Az ügyfél a számla kifizetését a hagyományos módon is intézheti. Az EBPP-szolgáltató (a konszolidátor) alapvetően nem nyújt önálló fizetési szolgáltatást, hanem az adott országban már meglévő banki megoldásokat integrálja, így például:

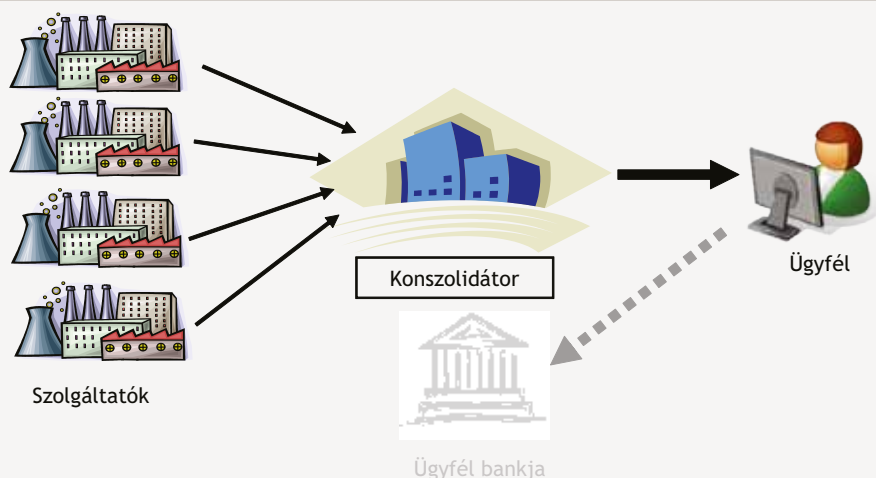
- kapcsolatot teremt az internetbanki megoldásokkal, hogy az ügyfelek az EBPP-szolgáltató honlapjáról kiindulva minél egyszerűbben (ugyanakkor biztonságosan) legyenek képesek átutalást indítani (átadva a banknak a szükséges adatokat, bankszámlaszámot, befizetőazonosítót);
- az ügyfelek képesek legyenek banki virtuális POS megoldás használatán keresztül bankkártyával fizetni;
- „rálát” az ügyfél teljesített/visszautasított csoportos beszédéseire, és megjeleníti a saját felületén is, így az ügyfél nyomon tudja követni, mi az, amit már kifizetett, és mi az, amit még nem.

⁴³ Electronic bill presentment and payment.

⁴⁴ Az Európai Unió e-számlázásra létrehozott munkacsoportjának becslése szerint a teljesen elektronikus számlázásra való átállás (tehát a papírszámlák teljes kiküszöbölése) éves szinten az unióban mintegy 200-300 milliárd euro nagyságú költségmegtakarítást jelentene.

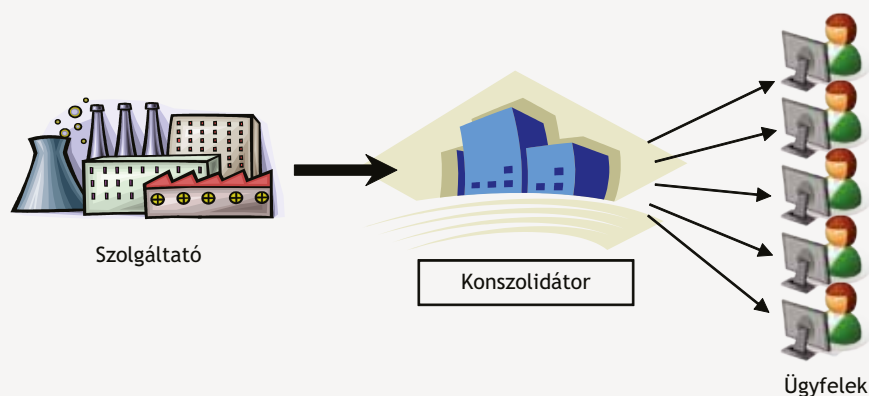
44. ábra

EBPP a szolgáltató szemszögéből



45. ábra

EBPP az ügyfél szemszögéből



Az EBPP-konstrukció a csoportos beszedéssel és az ahhoz hasonló nyugat-európai „direct debit” fizetési módokkal szemben magát a fizetés teljesítését (tehát a számla kifizetését) is a felhasználó jóváhagyásához köti, egy, a sima átutalásnál lényegesen kényelmesebb módon. (A számla adataival a konszolidátor tölti ki a megbízást, a számla egyidejű ellenőrzése után már csak egy gombnyomás a teljesítés.) Ezért e konstrukció a nyilvánvaló környezetvédelmi és papírtakarékossági jellemzői mellett a közüzemi, illetve rendszeresen küldött számlák esetében egy olyan bizalmi elemet tud „visszahozni” a fogyasztó számára, amelyet a csoportos beszedés esetében szemmel láthatóan nagyon sok fogyasztó hiányol: nevezetesen, hogy kizárólag a fogyasztó tranzakciónkénti jóváhagyása esetén történhet meg a fizetés.

Ezen pozitív tulajdonságok miatt Finnország elsőként deklarálta, hogy a jövőben az egyszerű beszédések helyett inkább az EBPP-megoldások fejlesztésére helyezi a hangsúlyt, és policy szinten annak terjedését támogatja.

7. Konklúziók

A csoportos beszédés a bevezetését követően viszonylag stabil növekedésnek indult ugyan, **az ügyfelek döntő többsége továbbra is a sárga csekket használja a közüzemi fizetései teljesítésére.** Az Európai Bizottság törekvései miatt a csoportos beszédés konstrukciója az euro bevezetését követően nem sokkal, valószínűleg felváltásra kerül a közös európai beszédéssel, amitől – külön intézkedés hiányában, a jelentősen megemelkedő kockázati szint miatt – a készpénzkímélő fizetések visszaesését várnánk. Mindazonáltal a Bizottság rendeletet készül kibocsátani, amely a kockázatokat nagy részben megszünteti.

Úgy gondoljuk, hogy **van értelme áttekinteni a csoportos beszédés konstrukcióját és javító javaslatokat megfogalmazni,** hiszen a készpénzkímélő fizetések terjedése az egész gazdaságra jótékony hatással van, ráadásul a közös fizetési módnak is vannak olyan elemei, amelyeket már most érdemes bevezetni/visszahozni.

Megítélésünk szerint a csoportos beszédéssel mind a bankok, mind a beszédők elégedettek, a fizetésekben részt vevők aránya a fogyasztókon múlik. Míg azonban a készpénz és a készpénzes fizetési mód minden fogyasztó számára elérhető, **a csoportos beszédés alkalmazása a társadalom nagy része számára nem elérhető szolgáltatás,** vagy ha elérhető, nem tekinthető racionális döntésnek.

Bár a reprezentatív felmérés alapján a háztartások mintegy 90%-a rendelkezik bankszámlával, ezek nagy része olyan ügyfél, akinek valamilyen kényszerből van bankszámlája, és a hó eleji készpénzfelvételen kívül másra nem használja. Ez részben amiatt van, mivel a hazai bankok a teljesen elektronizált fizetési módokat sem képesek, vagy nem hajlandók az ügyfelek számára a készpénzes fizetésekhez képest versenyképes áron adni. Ennek oka nem tárgya jelen kiadványnak, azonban megállapítható, hogy a fogyasztói oldalon egyáltalán nem látszanak a piaci verseny jelei, illetve a mérrethatékonyság az ügyfelek által fizetett díjakra nincs hatással. Emiatt **a készpénzkímélő fizetések – így a csoportos beszédés – használata az ügyfelek nagy része számára irracionális döntés,** hiszen a fizetendő banki költség lényegesen meghaladja a készpénzes fizetés díját (ami egyébként számukra ingyenes). A készpénzkímélő fizetéseket ezért elsősorban azon ügyfelek használják, akik ezekre mint kényelmi szolgáltatásra tekintenek. A fizetési mód elterjedésének **egyik kulcseleme az lenne, ha a bankok az ügyfélszám és tranzakciószám növekedéséből származó hosszú távú stabil profit érdekében lemondanának a rövid távú extraprofitjuk egy részéről.** Ez persze a kiadvány írása idejében a bankok által fizetendő egyéb elvonások miatt nem látszik valószínű forgatókönyvnek.

A készpénzkímélő fizetések másik általános problémája a hazai fekete- és szürkegazdaság szintje, ami e kérdésben azon aspektusból érdekes, hogy az ügyfelek egy része bankszámlára csak a fizetése egy részét kapja, a másik részét készpénzben. Az adóhatóság számára később nehezen megválaszolható kérdések elkerülése miatt kis esélyt látunk arra, hogy az ügyfelek a készpénzben kapott jövedelmet tömegesen bankszámlára fizessék be, és kötelezettségeiket készpénz nélküli fizetési módok használatával egyenlítsék ki. E területen elsősorban a kormányzati intézkedések gyakorolhatnak pozitív hatást.

A csoportos beszédés ehhez kapcsolódó jelentős, középtávon megoldandó problémája a túlnyomó részben fedezethiány miatt bekövetkező visszautasítások óriási aránya, amely értékben már elérte a 40%-ot, és amely a közös európai fizetési mód sikeres átvételét komolyan veszélyezteti. Bár a kormányzati intézkedések erre is pozitív hatással lehetnek, úgy ítéltük meg, hogy itt a bankoknak is van olyan eszközük, amellyel előrelépés érhető el.

A fogyasztók másik problémája a bankokkal és a beszédőkkel szembeni bizalmatlanság. Ez feltehetően korábbi saját vagy ismerős által szerzett rossz tapasztalatból táplálkozik, és ami ellen rendkívül nehéz küzdeni. **Meglátásunk szerint alapvetően nem a csoportos beszédés folyamatából ered a probléma forrása, ennek ellenére néhány javaslatot teszünk**

annak érdekében, hogy az ügyfelek a jövőben kevesebb negatív tapasztalattal rendelkezzenek, illetőleg az SDD néhány elemét is már most átveendőnek ítéljük. Annak ellenére, hogy pusztán a statisztikák elemzésével is jelentős számú folyamatbeli hiányosságra lehet rámutatni, a probléma nem az elvi szabályokban van, hanem azok gyakorlatban való végre nem hajtásában keresendő. Mindazonáltal pusztán ezektől a javaslatainktól nem lehet a fizetési mód rohamos elterjedését várni. Az ügyfelek bizalmatlanságára szabályozói oldalon elsősorban az ügyfélvédelmi szabályok erősítésével lehetne válaszolni, ezek azonban a csoportos beszédésnél már így is megfelelően erősnek tekinthetők. **Lényeges,** ám sajnos csak elvi előrelépés történt 2009. novemberben, amikor a visszatérítés mint lehetőség megjelent a pénzforgalmi törvényben. Az erre vonatkozó szabályozás azonban nem teljes körű, ezért a bankoknak óriási kockázatot jelent – elsősorban a vállalatok közötti fizetéseknél használt, felhatalmazólevélen alapuló azonnali beszédésnél. Megítélésünk szerint a visszatérítéstől való félelem az, ami miatt a bankok nem népszerűsítik az új lehetőséget, ezért az ügyfelek nem tudnak róla. Míg Nyugat-Európában a szerződéses fizetési módok lehetőséget adnak a bankoknak a visszatérítési folyamat ügyféltől ügyfélig történő szabályozására, hazánkban ilyenek híján a pénzforgalmi törvényt tartjuk célszerűnek kiegészíteni úgy, hogy az kiterjedjen a visszatérítés teljes folyamatára.

A forgalmi adatok alapján van egy olyan ügyfélkör, amelyik elvileg megfelelő bankszámlára érkező jövedelemmel rendelkezik a készpénzkímélő fizetések használatához. Bár ez az ügyfélkör viszonylag szűk réteget jelent, meggyőzésük arányaiban jelentősen növelné a csoportos beszédések számát.

Összességében úgy látjuk, hogy fenti javaslataink hatására sem garantálható az áttörés a készpénz-átutalási megbízás és a csoportos beszédés közötti versenyben, hiszen a csoportos beszédés „alulhasználtságának” két fő oka: a fogyasztói oldalon egy viszonylag széles réteg bankszámlára érkező alacsony jövedelme, valamint a fogyasztói bizalom hiánya a beszédők, valamint a bankok felé. E két tényezőt alapjaiban a fenti javaslatok sem tudják megváltoztatni, ezért véleményünk szerint a hazai bankközösségnek érdemes alternatív fizetési megoldások kínálatával is versenybe szállnia a készpénz-átutalási megbízás forgalmának minél nagyobb arányban elektronikus fizetési módok felé való terelésében.

8. Javaslatok

A csoportos beszédés immáron 13 éve folyamatosan terjedő fizetési mód, amelynek bár vannak hibái, de alapvető problémák nincsenek vele, és elsősorban a lakosság legális, bankszámlára kapott jövedelmétől függ annak használata. Úgy látjuk, hogy még a jelen gazdasági válság által okozott jövedelmi bizonytalanság mellett is vannak lehetőségek, amelyek a fizetési mód használatának érdemi növelését jelenthetik.

Véleményünk szerint a legtöbbet maguk a bankok tehetik a fizetési mód elterjedésével kapcsolatban, és ez nekik hasznot is hozna. Az MNB elsősorban az alapvetően jó szabályok apróbb módosításaival járulhat hozzá a feladathoz, amelyektől önmagában nem várható érdemi forgalomnövekedés, azok a bizalom helyreállításához szükségesek.

Emellett hosszabb távon szükségesnek látjuk azt is, hogy a beszédés típusú tranzakciókkal szemben tartósan bizalmatlan ügyfelek számára a sárga csekken kívül legyen más alternatív elektronikus és bankszámla alapú megoldás is, amely esetében a fogyasztók egyenként hagyhatják jóvá a tranzakciókat, valamint a fizetés időzítését is (a fizetési határidőn belül) maguk határozhatják meg. Ezen igényeket elégítik ki a Nyugat-Európában terjedő, de már hazánkban is elérhető elektronikus számla-bemutató és -fizetés, EBPP-konstrukciók. Az alternatívák rendelkezésre állása különösen akkor lesz fontos, ha napirendre kerül a SEPA Direct Debitre való átállás, hiszen az tovább csökkentheti a fogyasztói réteg bizalmát a beszédések irányában.

8.1. AJÁNLÁSOK A BANKOK, BESZÉDŐK RÉSZÉRE

8.1.1. Fokuszált banki kampány, akár közös elemekkel

Egyértelműen megállapítható, hogy a csoportos beszédés elterjedésének útjában álló legfontosabb tényező az, hogy a lakosság túlnyomó részének a bankszámlára érkező (fehér/legális) jövedelme túl alacsony ahhoz, hogy az ügyfél a szolgáltatást igénybe vegye. Az MNB többször is megjegyezte, hogy sok lakossági ügyfél a fizetését már a jóváírás napján bankkártyával, teljes összegben felveszi – ezt a réteget jelen válság közben esélytelennek látjuk meggyőzni. Ugyanakkor azt is bemutattuk, hogy jelentős azon ügyfelek aránya is, akiktől elvileg várható lenne e készpénz nélküli fizetési mód igénybevétele, de mégsem teszik. E csoport teljes lakossághoz viszonyított kis létszáma ellenére, a fizetési módra történő áttérése esetén érdemben, akár mintegy 64%-kal növelhetné a fizetési mód használatát.

Ajánlás: a bankok fontolják meg a magasabb fehér jövedelemmel rendelkező ügyfelekre való fókuszálást a csoportos beszédést népszerűsítő kampányaik során. A bankok ezen túlmenően közös kampány lefolytatását is megfontolhatnák.

Megvalósítás módja: önkéntes alapon.

Potenciális hatás: +1,7 millió tranzakció/hó (+64%-os növekedés)

8.1.2. „Mikro” csoportos beszédések teljesítése

A csoportos beszédés konstrukcióban már hosszú ideje nagyon magas a visszautasítások száma, amelyek túlnyomó többsége fedezetihiány miatt következik be. Bár a visszautasítások nagy része a magasabb értékhatárba esik, sok 1-2 ezer forintos tétel is visszautasításra kerül. Amennyiben a bankok a rendszeres jövedelemmel rendelkező ügyfelek esetleges fedezetlen beszédéseit – néhány ezer forint erejéig – meghiteleznék, úgy érdemben nőne a sikeres tranzakciók száma.

Ajánlás: a bankok vizsgálják meg folyószámlahitel-keret nyújtásának lehetőségét az általuk alacsony kockázatúnak tekintett, rendszeres jövedelemmel és aktív csoportos beszedéssel rendelkező ügyfelek részére. A jó hitelminőségű és rendszeres jövedelmű ügyfelek esetében a csoportos beszedések rendszeres fedezethiány miatti visszautasítása kerüljön be a hitelkeret-ajánlatokkal aktívan megkeresendő ügyfelek kiválasztási szempontrendszerébe.

Megvalósítás módja: önkéntes.

Potenciális hatás: ha ezzel elérhető, hogy az 5 ezer forintot meg nem haladó összegű beszedések mindegyike teljesüljön, az mintegy 100-150 ezer tranzakció/hó (kb. 4-5%-os) növekedés, a visszautasítások csökkenése (mennyiségben 19%-ról 15%-ra), a bankok számára minimális költségcsökkenés, a hitelezésen pedig minimális extrabevétel, a beszedő és a fogyasztó költségeinek szintén minimális mértékű csökkenése.

8.1.3. Csoportos beszedések díjának csökkentése

A csoportos beszedés sárga csekkkel szembeni régóta ismert hátránya, hogy a sárga csekk az ügyfél számára ingyenes, míg a csoportos beszedés nem, és ez önmagában sok lakossági ügyfelet elriaszt. A csoportos beszedés díja sok banknál nagyjából ugyanaz, mint az egyszerű átutalás díja, ami azért meglepő, mert a költsége viszont kisebb (pl. jelenleg a GIRO erre nem a fogyasztó bankjának számítja fel a költséget). Az egyes bankok forgalmát és az általuk felszámított díjakat megvizsgálva azt figyelhetjük meg, hogy a mérethatékonyság egyáltalán nem jelenik meg az ügyfelek által fizetett díjakban.

Javasoljuk, hogy a bankok a csoportos beszedés esetében az ügyfeleket jobban ösztönző díjakat állapítsanak meg.

Ajánlás: a kötelezett (fogyasztó) bankja szerepkörben a bankok hosszú távú érdekeik mérlegelésével fontolják meg a csoportos beszedés fogyasztó által fizetett díjának csökkentését.

Megvalósítás módja: önkéntes.

Potenciális hatás: olyan költségérzékeny ügyfelek is használhatják a csoportos beszédést, akik eddig nem tették, ami valamennyire kompenzálhatja is a bevételkiesést – középtávon ezen ügyfelek bankba terelése a bank számára más szolgáltatások értékesítése esetén profitot is hozhat.

8.1.4. Fizetés költségének feltüntetése a számlán és figyelembevétele a fizetendő összegben

A csoportos beszedés anyagi ösztönzésének másik formája az lehetne, ha a beszedők az ügyfél által használt fizetési módtól függően díjkedvezményt adnának – hiszen az olcsóbb fizetési mód használata a beszedőnél költségcsökkenésként jelentkezik. Ha transzparens és fizetési módoktól függő árazást alkalmaz a beszedő, úgy a már csoportos beszedéssel fizető ügyfelei miatt sem keletkezik elmaradt jövedelme.

Ajánlás: a beszedők az általuk kibocsátott számlákban külön tüntessék fel a fizetési módhoz kötődő költségeiket; ezen túlmenően a beszedők adjanak díjkedvezményt azon ügyfeleknek, akik a beszedő számára olcsóbb fizetési móddal egyenlítik ki a tartozásukat.

Megvalósítás módja: önkéntes.

Potenciális hatás: olyan költségérzékeny ügyfelek is használhatják a csoportos beszédést, akik eddig nem tették.

További javaslatunk, hogy az MNB kezdeményezze a Gazdasági Versenyhivatalnál annak a vizsgálatát, hogy a jelenlegi gyakorlat – amely szerint a hatékonyabb fizetési módot használó ügyfél is kifizeti a kevésbé hatékony fizetési mód költségét – felvet-e versenyjogi aggályokat.

8.1.5. A Fizetési Rendszer Fórum vizsgálja meg annak a lehetőségét, hogy a felhatalmazólevelet az ügyfél elektronikusan megadhassa a beszedőnél is

A csoportos beszedés egyik problémája a felhatalmazási folyamat rendkívül hosszú átfutási ideje. A jelenlegi technológiai szint mellett már elképzelhetőnek tartjuk, hogy az ügyfél a beszedő ügyfélszolgálatán megadhassa a felhatalmazást úgy, hogy azt elektronikus módon (bankkártyával) hitelesíti. Ezzel a módszerrel a felhatalmazási folyamat jelentősen lerövidíthető lenne.

Ajánlás: az FRF indítson munkacsoportot, amely megpróbál megoldást kidolgozni a felhatalmazólevél beszedőnél történő elektronikus megadására vonatkozóan.

Megvalósítás módja: Fizetési Rendszer Tanács döntése függvényében.

8.1.6. A Fizetési Rendszer Fórum fontolja meg munkacsoport indítását díjfizetésre szolgáló alternatív megoldás (EBPP) hatékonyabb támogatására

Bár hazánkban jelenleg is működnek EBPP-szolgáltatók, ezek csak néhány bankkal állnak szerződéses viszonyban. Korábban volt olyan munkacsoport, amely olyan EBPP-háttérmegoldást igyekezett kidolgozni, ahol az (egyébként egymással versenyezni képes) EBPP-szolgáltatók közös interface-en kapcsolódhatnak valamennyi hazai bankhoz.

Ajánlás: az FRF dolgozzon ki olyan szabványos megoldást, amelyen keresztül az EBPP-szolgáltatók az összes hazai bankkal kommunikálhatnak.

Megvalósítás módja: önkéntes.

Potenciális hatás: a bankokkal, beszedőkkel bizalmatlan ügyfelek számára használható alternatíva alakulhat ki, ebből következően a készpénzmentes fizetések száma növekedhet.

8.1.7. A Fizetési Rendszer Fórum fontolja meg munkacsoport indítását a Központi felhatalmazás-nyilvántartás kialakítására

A GIRO Zrt. által üzemeltetendő Központi felhatalmazás-nyilvántartás elősegíthetné a felhatalmazási folyamat rövidítését, a hibák csökkentését. Szintén segítséget nyújthatna az SDD-migráció során, illetve az SDD bevezetése után.

Ajánlás: a Fizetési Rendszer Fórum fontolja meg munkacsoport indítását a Központi felhatalmazás-nyilvántartás kialakítására.

Megvalósítás módja: önkéntes.

Potenciális hatás: hibák számának csökkenése, bizalom erősödése, SDD-migráció kockázatainak csökkenése.

8.2. JAVASLAT A BESZÉDÉSRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK (KISMÉRTÉKŰ) MÓDOSÍTÁSÁRA

A csoportos beszedésnél a második legjelentősebb probléma a bankokkal és beszedőkkel szembeni bizalmatlanság, amit az mutat a legjobban, hogy még azok jelentős része sem használja a fizetési módot, akinek a bankszámlájára ehhez elegendő jövedelem érkezik. Ez feltehetően múltbeli tapasztalatokból táplálkozik, amit viszonylag hosszú idő alatt lehet csak megváltoztatni. Javasatainktól nem várható tehát, hogy már holnapról javulást hoznak, a cél egyelőre az, hogy mostantól a rossz tapasztalatokat minimálisra csökkentjük.

8.2.1. Felhatalmazólevélen lévő limit kötelező továbbításának előírása

A felhatalmazólevélen található, a felhatalmazást korlátozó mezők (limit, végdátum) azért kerültek a korábbi szabályozás szerint átadásra a beszedőnek, hogy az meg se kísérelje az eleve tudhatóan kudarcra ítélt beszedést, és rögtön alternatív megoldást kezdeményezhessen. Ez az ügyfelek érdeke is, hiszen a sikertelen beszedés, illetve a késedelmes fizetés költségeit mindenképpen ők fizetik meg (valószínűleg szétosztásra kerül az ügyfélkör között). Mivel az ügyfelek rendelkezésre áll olyan készpénzmentes fizetési mód (egyszerű átutalás), amelynél teljes kontroll alatt tarthatják személyes adataikat, a néhány ilyen ügyfél miatt a csoportos beszedés kedvezőtlenebbé (drágábbá) tétele indokolatlan.

Javaslat: szabványos nyomtatvány és a vonatkozó normaszöveg módosítása oly módon, hogy a limitmező továbbítása ne opcionális, hanem a korábbi módon kötelező legyen (az adatvédelmi hozzájárulás megtartásával).

Megvalósítás módja: a pénzforgalmi MNB-rendelet módosítása.

Potenciális hatás: közvetlen társadalmiköltség-csökkenés (~30 millió Ft/év).

8.2.2. Közérthetőbb nyomtatvány kialakítása

Az Fizetési Rendszer Fórum keretében működő csoportos beszedési munkacsoport tagjai korábban beszámoltak arról, hogy az ügyfelek számára a csoportos beszedés konstrukciója, annak a neve és a formanyomtatványa is nehezen érthető, illetve a felhatalmazási folyamatban sok a hibásan kitöltött nyomtatvány. Ez utóbbi probléma egyik oka lehet a bonyolult nyomtatvány. A pénzforgalmi törvény tavalyi bevezetése olyan új definíciókat hozott, amelyek az átlagemberek számára külön magyarázat nélkül érthetetlenek vagy félreérthetőek, és ezek a szavak szerepelnek a nyomtatványokon is. Az átlagos lakossági ügyfél azonban nem olvassa a pénzforgalmi törvényt, és a megszokott kifejezések helyett használt újak (pl. bankszámla helyett fizetési számla) megzavarhatják, ezzel is tovább növelve a hibás tételek számát.

Javaslat: a formanyomtatvány módosítása oly módon, hogy a mezőnevek közérthetőbbek legyenek: a mezőnevek és a pénzforgalmi törvényben lévő definíciók közötti megfeleltetés a nyomtatvány hátoldalán legyen feltüntetve; az MNB engedje meg a nyomtatvány közérthető elnevezését, ha az után – például zárójelben – feltüntetik a csoportos beszedés elnevezést is.

Megvalósítás módja: a pénzforgalmi MNB-rendelet módosítása.

Potenciális hatás: hibák számának csökkenése, bizalom erősödése.

8.2.3. Bank számára szigorúbb határidő előírása a felhatalmazási nyomtatvány feldolgozására vonatkozóan

A felhatalmazási folyamat lassú, igen hosszú átfutási idővel rendelkezik, ami a kedvezőtlen tapasztalatok egyik forrása. A felhatalmazási nyomtatvány jogilag nem minősül megbízásnak, így jelenleg az vonatkozik rá, hogy 5 nap alatt kell a banknak a hozzá beérkezett felhatalmazólevelet feldolgoznia. A felhatalmazási nyomtatvány adattartalma azonban nem nagyobb, mint egy egyszerű átutalásé, és ahhoz képest nem is igényel többletmunkát a feldolgozása. Amennyiben – jogilag továbbra sem megbízásnak tekintve – a feldolgozási határidőt csökkentenénk, az a bankokban a munkaerőigényt elvileg nem változtatná, és mivel a felhatalmazólevelek mennyisége lényegesen kevesebb, mint például a papíron megadott átutalásoké, ezért nem gondoljuk, hogy érdemi munkaszervezési problémát okozna.

Javaslat: jogszabály módosítása, ami arra irányul, hogy a bankoknak a hozzájuk beérkezett felhatalmazólevelet (a befogadási határidő figyelembevételével) néhány napon belül fel kell dolgozniuk.

Megvalósítás módja: a pénzforgalmi MNB-rendelet módosítása.

Potenciális hatás: bizalom erősödése, bankváltás gyorsabbá válása.

8.2.4 Beszedő számára feldolgozási határidő előírása a felhatalmazási nyomtatványra vonatkozóan

A felhatalmazási folyamat másik főszereplője a beszedő, amely szintén fel kell, hogy dolgozza a felhatalmazólevelet (amely hozzá már akár elektronikusan is érkezhet). Erre azonban jelenleg nincs számukra határidő előírva, ezért formálisan azt sem tudjuk megmondani, hogy szabályosan mennyi ideig kell tartania a felhatalmazási folyamatnak.

Javaslat: jogszabály módosítása, ami arra irányul, hogy a beszedőknek a hozzájuk a bankoktól elektronikusan beérkezett üzenetekben talált hibákat legkésőbb néhány napon belül jelezniük kelljen a kötelezett (fogyasztó) bankja felé.

Megvalósítás módja: a pénzforgalmi MNB-rendelet módosítása.

Potenciális hatás: bizalom erősödése, sikeres tranzakciók számának növekedése, bankváltás gyorsabbá válása.

8.2.5. Felhatalmazások kezelésének szabályozása a beszedők összeolvadása esetén

Ritkán előforduló, de jogilag jelenleg nehezen kezelhető probléma az, ha két beszedő összeolvad: a korábbi felhatalmazás alapján a bankok az új intézmény beszedési kéréseit elvileg nem teljesíthetnék, ehhez az ügyfeleknek új felhatalmazást kellene megadniuk. Ez egy regionális vagy országos beszedő esetében akár több százezer vagy millió ügyfelet jelentene. Mivel ebben az esetben az ügyfelek érdeke is a zökkenőmentes átállás, jogszabályban lehetne az átállás nehézségeit lecsökkenteni.

Javaslat: az MNB-rendelet szabályozza a beszedőazonosító kód megváltozásának egyes eseteit (pl. összeolvadás, jogutódlás).

Megvalósítás módja: a pénzforgalmi törvény módosítása.

Potenciális hatás: a jogszerűtlen gyakorlat megszüntetése.

8.2.6. Gyakoriság mező feltüntetése a nyomtatványon

Néhány személyi hitelezéssel foglalkozó pénzügyi vállalkozásnál/banknál tapasztaltuk, hogy az elmaradásban lévő ügyfelek számláira többszörös beszedést nyújtanak be. Még ha a beszedő követelése jogos is, a módszer alkalmas a visszaélésre, és a konstrukció egyik fontos biztonsági elemét, a felső értékhatárt értelmetlenné teszi.

Javaslat: a szabványos nyomtatvány kiegészítése az új mezővel.

Megvalósítás módja: a pénzforgalmi MNB-rendelet módosítása.

Potenciális hatás: biztonsági probléma megszűnése, bizalom erősödése.

8.2.7. Sorba állíthatóság eltörlése

A csoportos beszedés konstrukciója tavaly a bankok kérésére úgy módosult, hogy 4 napig lehetővé teszi a sorba állítást. Mint azt bemutattuk, a módosítás logikája a gyakorlatban nem működik (az legfeljebb vállalati fogyasztók esetében lenne hasznos, de ők tipikusan átutalással fizetnek egymásnak). Ha előre tekintünk, a középtávon átveendő SDD-konstrukcióban is tárgynapon történik meg a terhelés, vagyis ezt a szabályt mindenképpen vissza kell alakítani. Mivel a megoldás feleslegesen növeli a kötelezettség behajtásához szükséges időt, az ügyfeleknek is kárt okoz, érdemes azelőtt visszaállítani, mielőtt még minden bank érdemi fejlesztéseket végezne. Bár e javaslatunknak van reputációs kockázata, azt az előzetes konzultáción a beszedők és a bankok is határozottan támogatták.

Javaslat: az MNB kezdeményezzen konzultációt a szabály felülvizsgálata érdekében.

Potenciális hatás: társadalmi költség csökkenése, beszedői bizalom erősödése.

8.2.8. Visszatérítési mechanizmus teljes körű szabályozása

A visszatérítési mechanizmus szabályozása nem teljes körű, ami jogbizonytalanságot eredményez – mivel csak a kötelezett (fogyasztó) bankját kötelezi a visszatérítésre, a beszedő bankját, illetve magát a beszedőt nem. Így a fogyasztó bankja adott esetben legfeljebb hosszú pereskedés után juthatna az őt megillető összeghez. Ezek után nem véletlen, hogy a bankok nem reklámozzák a visszatérítést, amely nagymértékben hozzájárulhatna a csoportos beszedések számának növekedéséhez (ebben, mivel az ő szolgáltatásuk, érdekeltek lennének).

Javaslat: a visszatérítési mechanizmus teljes körűen legyen szabályozva, majd ezután szélesebb körben ismertetve.

Megvalósítás módja: a pénzforgalmi törvény módosítása.

Potenciális hatás: jogbiztonság, ezt követően az ügyfélbizalom jelentősebb növekedése, ami a csoportos beszedések számára is kedvező hatással lehet.

8.2.9. Általános felhatalmazás megkövetelése azon beszedési formáknál, ahol az ügyfél által adott felhatalmazás nem jut el a bankhoz

A pénzforgalmi törvény előírja, hogy bank kizárólag az ügyfele kifejezett kérelme esetén bocsáthat a rendelkezésére (a visszaélés lehetőségét magában hordozó) készpénz-helyettesítő fizetési eszközt.

A hazai lakosság jövedelmi helyzete mellett a visszatérítés intézménye csak korlátozott védelmet képes adni az SDD által megnyíló kockázatokra, ezért indokoltnak tartjuk a szabály kiterjesztését oly módon, hogy az már a SEPA Direct Debitet is lefedje.

Javaslat: általános felhatalmazás megkövetelése olyan fizetési konstrukciók esetében, ahol az ügyfél a bankjának nem ad a konkrét megbízásra felhatalmazást.

Megvalósítás módja: a pénzforgalmi törvény módosítása.

Potenciális hatás: fogyasztóvédelem, bizalomvesztés megakadályozása.

8.3. MEGFONTOLÁSRA AJÁNLOTT JAVASLATUNK A GIRO ZRT. RÉSZÉRE

A következő javaslatunk elősegítheti a csoportos beszedések számának a növekedését, a hibák csökkenését és ezáltal a bizalom erősödését.

8.3.1. Központi nyilvántartás rendszeres publikálása

A GIRO Zrt. által vezetett központi nyilvántartás kettős célt szolgál: egyrészt az elszámolást végző szoftver hajt végre ez alapján ellenőrzéseket a tranzakciókon, másrészt a bankok és beszedők számára nyújt segítséget ahhoz, hogy probléma esetén egymással felvehessék a kapcsolatot.

Ajánlás: a GIRO Zrt. az internetes honlapján tegye elérhetővé a Központi nyilvántartást (UGIRO-katalógust).

Megvalósítás módja: önkéntes.

Potenciális hatás: gyorsabb ügyintézés (a felhatalmazási folyamat során).

MNB-tanulmányok 97.

A csoportos beszéd és az elterjedését gátló tényezők

2011. november

Nyomda: D-Plus

H-1037 Budapest, Csillaghegyi út 19-21.

