



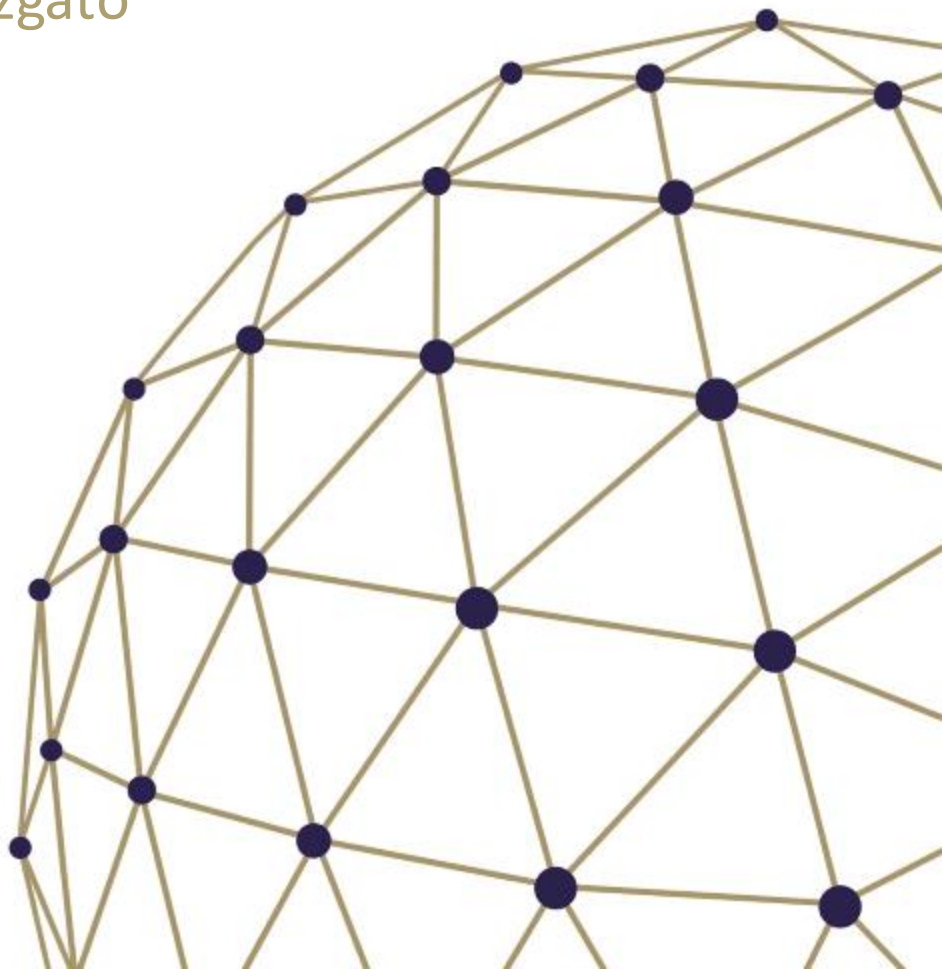
# A 2017. évi fogyasztóvédelmi tapasztalatok bemutatása, a jövő kihívásai

Freisleben Vilmos

Fogyasztóvédelmi igazgató

Szakmai nap

2017. december 6.







# Az MNB által vizsgált fogyasztóvédelmi jogszabályi rendelkezések öt fő csoportja



Panaszkezelés



Tájékoztatás  
(pl. előzetes  
tájékoztatás)



Titokvédelem



Tisztességtelen  
kereskedelmi  
gyakorlat



Fogyasztók  
gazdasági  
érdekét védő  
rendelkezések



# Előtérbe került a folyamatos fogyasztóvédelmi felügyelés

## célja

- Kevesebb kötöttség mellett gyors információszerzés
- Probléma mielőbbi jelzése, feltárása, megoldása
- Annak megállapítása, hogy szükséges-e vizsgálat adott kérdésre vonatkozóan

## eszközei

- Vezetői levelek (pl: adott folyamatra vonatkozó információkérés, konkrét kérdéskörben kifejtő jellegű tájékoztatás kérése)
- Fogyasztóvédelmi figyelmeztetés (ha nagy valószínűséggel gond van)

## példák 2017-ből

- A lejáráttal megszűnő befektetési egységekhez kötött életbiztosítási szerződésekhez kapcsolódó biztosítói ügyfél-tájékoztatási és szolgáltatási gyakorlatok felmérése
- Lakásbiztosítási szerződéshez kapcsolódó kárrendezési eljárásban, a szerviz által alkalmazott átvételi elismervény
- Kgf b esetében bekövetkezett káresemény során milyen információkat szolgáltatnak ki a szerződőknek a káreseményekkel kapcsolatban
- Kgf b esetében milyen eljárást folytatnak a biztosítók, ha az évfordulót megelőző 60 nappal korábban vagy 30 napon belül érkezik be hozzájuk a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződésre vonatkozó évfordulás felmondás
- Az e-kgfb szerződések esetében az ügyfelek által megadott e-mail címek kezelése

**Vezetői körlevél a küldemények megküldésének igazoltként történő elfogadásával összefüggésben (2017. szeptember 19.)**



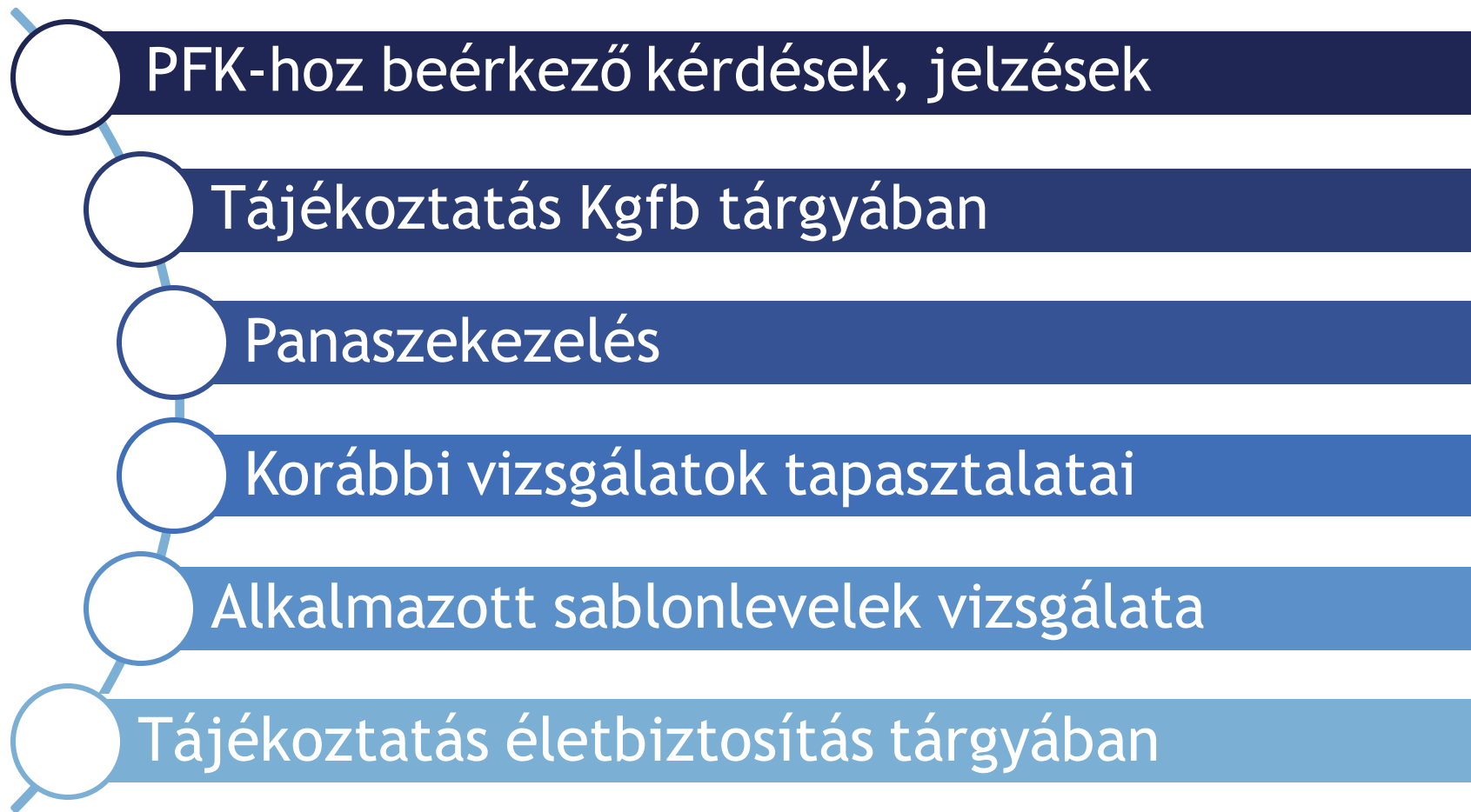
# Új, kockázat alapú módszertan az átfogó vizsgálatok fogyasztóvédelmi részében

Hangsúly a jelenlegi működésen és kockázatokon

Korábbi időszakokat érintően indokolt esetben



# Fókuszban a kockázatok





# Jellemző jogszabálysértések I.

Igényfelmérés hiányosságai

Szerződéskötés előtt és annak létrejöttéről szóló tájékoztatás hiányosságai, pontatlanságai

Megtévesztő tájékoztatások pl: visszavásárlás során

Termékismertető és egyéb dokumentumok ellentmondásos tájékoztatást tartalmaznak

UL szerződések esetében nem a megfelelő időszakra teljesítik a tájékoztatási kötelezettséget



# Jellemző jogszabályértések II.

Kgfb: ajánlattól való eltérő kötvényesítés; esedékesség és póthatáridő feltüntetésének hiánya;

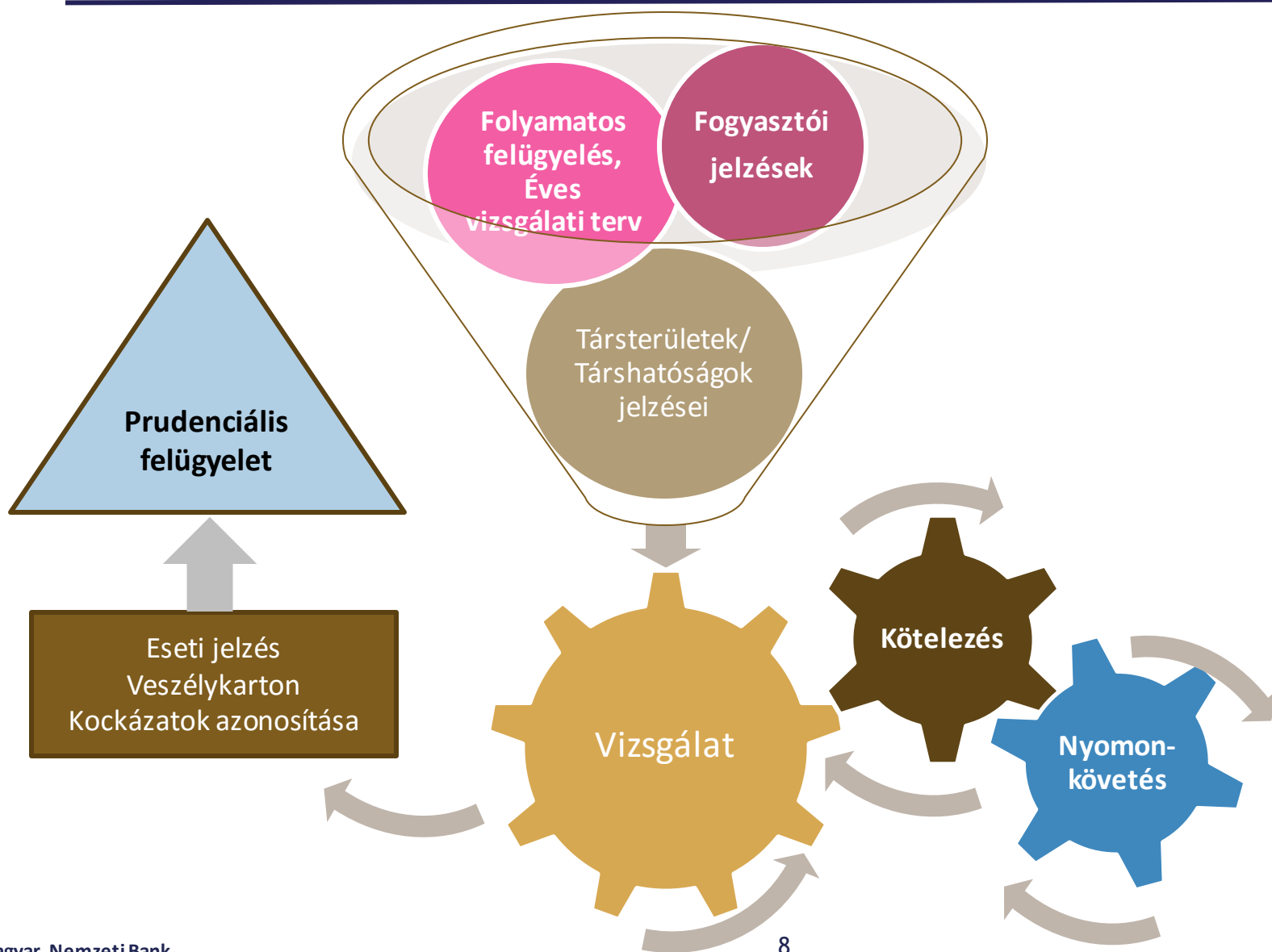
Jellemző hiba a panaszkezelési szabályzat pontatlansága (nem elérhető honlapra hivatkozás, válaszadási határidő hosszabbítható, elavult jogorvoslati hivatkozások)

Panasznak minősítés problematikája

Panasznyilvántartás hiányosságai



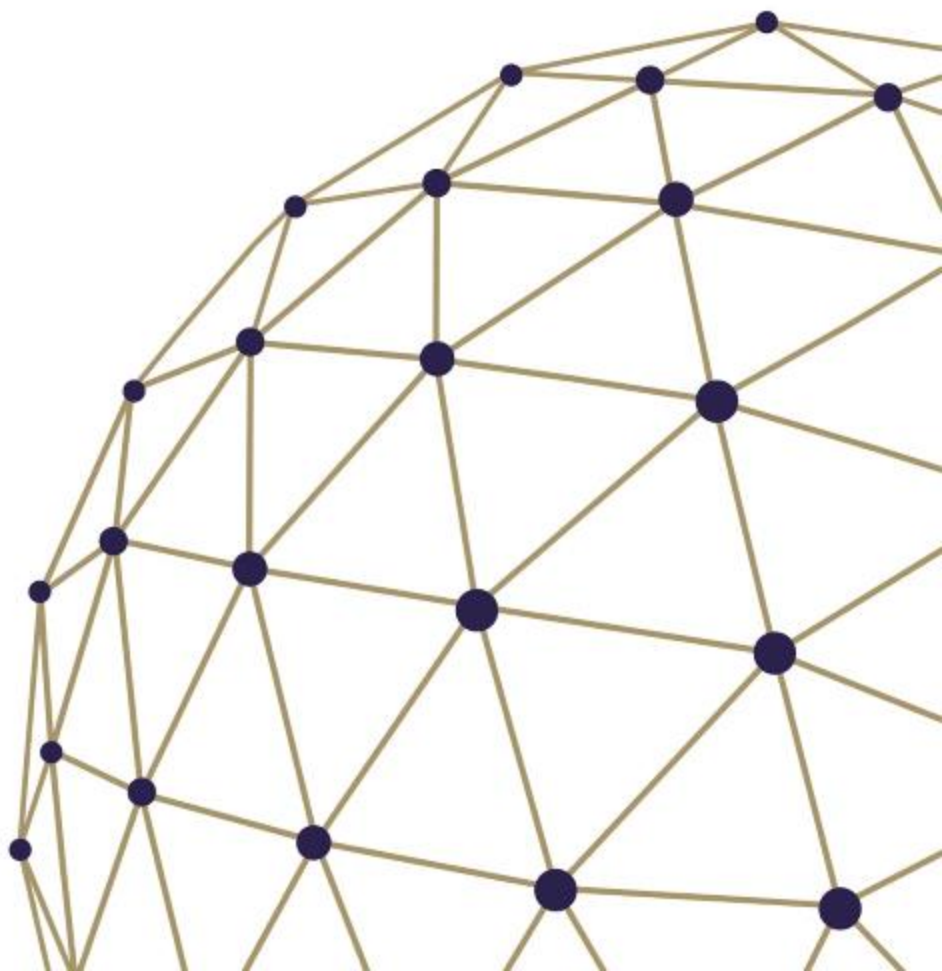
# Fogyasztóvédelmi hatósági tevékenység elemei







# 2018-as jogszabályváltozásokkal összefüggő új feladatok a felügyelésben





# A háttér

---

## Mik a fogyasztóvédelem elvárásai?

- Információhoz való hozzáférés joga (a javadalmasításokat is ideértve)
- Választás szabadsága, az összehasonlítás lehetősége
- Szabályozott, tisztességes, (vissza)ellenőrizhető értékesítési folyamatok, a „misselling” minimalizálása
- Reális költségek, moderált kockázatok
- Fogyasztói jogok érvényesíthetősége



# Az új – Európai Unió – jogszabályok

---

## IDD (*Insurance Distribution Directive*) irányelv

- Hatály: élet és nem-élet biztosítások, valamennyi csatorna tekintetében
- Alkalmazási határidő: 2018 február
- Eladási és tájékoztatási szabályok: Valamennyi biztosítási termékre érvényes módon, ezen belül a PRIIPs-ekre még szigorúbban



# Az új – Európai Unió – jogszabályok

---

## PRIIPs (*Packaged retail and Insurance-based Investment Products*) rendelet

- Hatály: valamennyi lakossági befektetési csomagtermék – nem csak az életbiztosítások
- Alkalmazási határidő: 2018 január
- Tájékoztatási szabályok: tömör, formailag és tartalmilag jól definiált KID (Key Information Document) előállítása, mely
- A termék legfontosabb tulajdonságait (kockázat, hozamkilátások, költségek, stb.) mutatja be, összesített kockázati mutatót és összehasonlító előkalkulációt is tartalmazva



# Az új – Európai Unió – jogszabályok

---

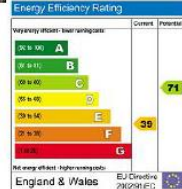
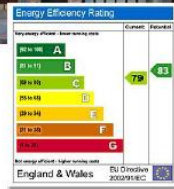
## A KID alkalmazásának nehézségei

- Rendkívül heterogén termékkör – a rugalmasság és sztenderdizálás egyidejű megvalósulása (diszkriminációmentesség és összehasonlíthatóság)
- Az elvárt forma (maximális terjedelem) és a tartalmi elvárások ellentmondásai; precizitás és közérthetőség
- Ajánlatadás előtti tájékoztatási kötelezettség sok paraméter ismeretének hiányában

# Az új – Európai Uniós – jogszabályok

## A KID formai és tartalmi keretei

### Analógia:



**Key Information Document**

**Purpose:** This document provides you with key information about the investment product. It is not marketing material. The information is required by law to help you understand the risks, costs, charges and any other important facts before you invest with other products. **Caution: You are about to purchase a product that is not simple and may be difficult to understand.**

**Product**  
**[Name of product]**  
 (Name of PRIIP manufacturer)  
 (Where applicable: ISIN) (Vehicle for PRIIP registration) (Local (taxation) number for more information)  
 (Competent Authority of the PRIIP manufacturer) (In relation to the PRIIP)  
 (Date of production of the KID)

**What is this product?**

**Type**  
 The type of the PRIIP shall be described by reference to the legal form taken by the PRIIP.

**Objectives**  
 Information stating the objectives of the PRIIP and the reasons for achieving these objectives shall be summarised in a brief, clear and easily understandable manner. The information shall identify the main factors upon which returns depend, the underlying investment assets or reference values, and how these risks, charges and other costs affect the PRIIP's return and that of the underlying investment assets or reference values. Information regarding the effect of the PRIIP's terms and conditions on the relationship between the manufacturer taking control and the risk and reward profile of the PRIIP.

**Intended retail investor**  
 The objectives of the type of retail investor to whom the PRIIP is intended to be marketed shall include information on the target retail investor, identified by the PRIIP manufacturer in particular depending on the ability of the retail investors to bear investment loss and their investment horizon preferences.

**Insurance benefits**  
 The intended insurance benefits shall include, in a general summary, the key features of the insurance contract, identification of each benefit included, the maximum insurable amount, its conditions of claim, the assessment method, showing the capital premium, the biometric risk premium that forms part of the overall premium and the amount invested, in the case where the premium is paid in the form of a single lump sum, and, in the case that where the premium is paid in a period form, the number of periodic payments, an estimation of the average biometric risk premium as a percentage of the annual premium, and an estimation of the average amount invested.

The information relating to the terms of the PRIIP shall include all of the following:  
 (a) the maturity date of the PRIIP or an earlier date; (Where applicable)  
 (b) whether the PRIIP manufacturer is entitled to terminate the PRIIP unilaterally;  
 (c) a description of the circumstances under which the PRIIP can be automatically terminated, and the termination dates, if known.

**What are the risks and what could I get in return?**

**Risk Indicator**

1 2 3 4 5 6 7

**Lower Risk**  
 The risk indicator explains you how the product (for a general unit) will perform (where there is no clear maturity date). (Where applicable) The actual risk can vary considerably if you cash in at an early stage and you might get back less (when considered liquid) (You lose money and may not be able to cash in early). (When considered to have a potentially relevant equity risk) (You may have to sell at a price that significantly impacts on how much you get back).

**Higher Risk**  
 The risk indicator explains you how the product (for a general unit) will perform (where there is no clear maturity date). (Where applicable) The actual risk can vary considerably if you cash in at an early stage and you might get back less (when considered liquid) (You lose money and may not be able to cash in early). (When considered to have a potentially relevant equity risk) (You may have to sell at a price that significantly impacts on how much you get back).

**Where applicable:** In some circumstances you may be required to make further payments to pay for losses, in liquid form. The total loss you may incur may significantly exceed the amount invested.

**Where applicable:** Other risks materially relevant to the PRIIP not included in the summary risk indicator shall be explained with a maximum of 200 characters.

**Where applicable:** You are entitled to receive back at least 100% of your capital. Any amount over this, and any additional return, depends on future market performance and is uncertain.

**Where applicable:** However, this protection against future market performance will not apply if you:  
 - sell the investment before [... years/mo/nd/ or] [...]  
 - Where ongoing payments must be made to pay for your payments in line [...]  
 - Where other instances apply explain these in a maximum of [...] characters in plain language.

**Where applicable:** This product does not include any protection against future market performance so you could lose some or all of your investment.

**Where applicable:** If you (are) are not able to pay you what is owed, you could lose your entire investment.



# Az új – Európai Unió – jogszabályok

## A KID formái és tartalmi keretei

**Key Information Document**

**1** The document provides you with key information about the investment product. It is not for general interest. The information is provided in a summary form for you to use. It is not intended to be a substitute for professional advice. It is not intended to be a recommendation to buy or sell any financial product. You are asked to purchase a product that is not regulated and may be difficult to resell.

**2** [Name of product]

**3** [Name of PRIIP manufacturer] (including PRIIP identifier) [Call telephone number] (for more information) [Regulator: Magyar Nemzeti Bank] [Date of publication]

**4** WHAT IS THIS PRODUCT?

The type of the PRIIP shall be identified by reference to the applicable law of the PRIIP, and, as appropriate, may be supplemented by the classification of the PRIIP as a contract under PRIIP manufacturers to group similar products.

The information about the objectives of the PRIIP as well as the means of achieving them shall contain a brief, clear and easy to understand summary of those objectives and the means for achieving them, providing the retail investor with an appropriate overview of the investment strategy and strategy of the PRIIP.

In particular: - the information shall identify the main risk factors which return depends, the underlying investment assets or reference values, and how the return is determined, on a regular basis, and the relationship between the PRIIP return and that of the underlying investment assets or reference values, and - on underlying investment assets or reference values may only refer to market segments or instruments types when the number of specific instruments is large.

The details of **residual assets** shall include on a regular basis a summary of information on the retention of each asset, on the position of the overall PRIIP, a summary to be used for these assets, and on the duration of these assets where they are to be paid on a regular basis.

The information about the system of the PRIIP shall include, where applicable: - the main risks of the PRIIP, or all risks that there is to bear - where the PRIIP manufacturer is identified by the PRIIP identifier, and - an explanation where the residual assets PRIIP cannot be sold immediately, and the corresponding dates, if known.

**5** WHAT ARE THE RISKS AND WHAT COSTS I GET IN RETURN?

**Risk indicator**

1 2 3 4 5 6 7

Lower risk Higher risk

The summary risk indicator shows whether you keep the product for the recommended holding period.

The risk score does NOT take into account what you can do with your money at the end of the holding period, or for doing so, or where applicable, for what you can do with your money after the recommended holding period.

Other risks not covered by the risk indicator: - the amount that you have invested is not protected or is only partially protected, and you may not be able to pay your money back or you may be obliged to sell your investment at a loss before the end of the holding period.

You may be obliged to sell your investment and the total loss you incur may be significant in some circumstances.

**Investment €1000**

| Scenarios             |                                     | 1 year | (3) years | (5) years                    |
|-----------------------|-------------------------------------|--------|-----------|------------------------------|
|                       |                                     |        |           | (Recommended holding period) |
| Unfavourable scenario | What you might get back after costs | €920   | €857      | €591                         |
|                       | Average return each year            | -3%    | -5%       | -1%                          |
| Moderate scenario     | What you might get back after costs | €1,030 | €1,063    | €1,110                       |
|                       | Average return each year            | 2%     | 2%        | 2%                           |
| Favourable scenario   | What you might get back after costs | €1,100 | €1,225    | €1,310                       |
|                       | Average return each year            | 10%    | 7%        | 6%                           |

(Note: all figures in the tables are for illustration purposes only)

This table shows the money you could get back over the next [recommended holding period] years, under different scenarios, assuming that you invest €1,000 per year.

The scenarios shown are a simplified representation of possible outcomes. You can use these scenarios to compare with the scenarios of other products, because they are calculated under similar conditions.

The scenarios presented are not an exact indicator of future performance, but an estimation to that effect. What you get will vary depending on how the market performs and how long you keep the investment product.

For the **favourable scenario** a rise in the market of [...] % is shown. So if the market goes up by [...] % the money you may get back will not rise equally with the market, but rise a little less.

For the **moderate scenario** a rise of [...] % is shown. So if the market goes up/down by [...] % the money you get back will not rise/fall not rise equally with the market, but rise a little higher/be cancelled.

And – for the **unfavourable scenario** a fall in the market of [...] % is shown. So if the market goes up/down by [...] % the money you get back will not rise/fall not rise equally with the market, but rise a little higher/be cancelled.

This product cannot be sold at any time, meaning it is very hard to estimate the money you would get back if you cash in before the recommended holding period. It may be that cashing in is not possible or, if possible, by incurring high costs or by making a large loss.

The figures shown take into account all costs associated with the product, but may not include all the costs that you pay to your adviser or distributor, and should also take into account your personal tax situation, which may also impact on what you get back.

For a more complete overview of the assumptions that were made in producing the performance scenarios, please see our website.

**6** What happens if XYZ is unable to pay out?

State whether the retail investor is directly exposed to the default of an entity, whether the retail investor may face a financial loss with only partial or no capital/collateral security, and the identity of the entity where the entity is not the PRIIP manufacturer.

Information explaining clearly whether or not the default or loss under previous paragraph is covered by an investor compensation or guarantee scheme and whether there are any limitations or conditions to this cover.

**7** What are the costs?

The RY (Reduction in Yield) shows the impact total costs have on what you get back. The total costs take into account one-off, recurring and incidental costs.

The costs that are shown here are the costs of this product. There may be other costs charged to you by the person who is either selling this product to you or advising you on the product. They will provide you with information about these costs, and show you the impact that all costs will have on your investment over time.

The table shows what the costs, including potential exit penalties, could mean for different holding periods. The figures assume you invest €1,000. The figures shown are partially based on data from the past and therefore may change in the future.

**Investment €1000**

|                    | If you cash in after (1) year | If you cash in after (3) years | If you cash in after (5) years (no recommended) |
|--------------------|-------------------------------|--------------------------------|---|
| One-off costs      | €20                           | €20                            | €20   |
| + Recurring costs  | €27                           | €50                            | €25   |
| + Incidental costs | €6                            | €16                            | €20   |
| = Total costs      | €53                           | €86                            | €65   |
| RY                 | 6.3%                          | 2.6%                           | 2.2%  |

The table shows how the impact the different types of costs have on what you get back at the recommended holding period and what the different cost categories mean.

| One-off costs    | Entry costs                          | 2%   | Impact of entry costs taken before investment (This is the maximum you could pay/less)   |
|------------------|--------------------------------------|------|--|
|                  | Exit costs                           | 6%   | Impact of exit costs taken when you exit the investment upon maturity  |
| Recurring costs  | Portfolio transaction costs per year | 1%   | Impact of recurring costs taken from your investment each year. The figures shown are based on our costs for last year. The figures cover all recurring costs, including annual management costs, operating expenses and portfolio transaction costs |
|                  | Other recurring costs per year       | 1.3% |  |
| Incidental costs | Performance fees                     | 1%   | Impact of performance fees taken when the performance [...]  |

**Az új – Európai Unió – jogszab...**

**1** How long should I hold it and can I take money out early?

**Recommended holding period: (3) years**

For PRIIPs without a fixed maturity date, PRIIP manufacturers shall include in this section a brief explanation of the reasons for the selection of the recommended, and, where applicable, the required minimum holding period.

The information shall include a description of the main features of the distribution procedure and when it is possible. It shall include an indication of the impact of cashing-in on the risk or performance profile of the PRIIP, namely in regards to capital preservation, if applicable.

Where fees and penalties are charged for disinvestments prior to maturity, the information shall set out these fees and penalties, and include a cross-reference to the information on costs stating that that information shows the impact these fees and penalties would have for different holding periods.

**8** How can I complain?

The information set out in this section may be provided by the PRIIP manufacturer in a summary format and shall give detailed directions on how and where to lodge a complaint about the PRIIP or the conduct of the PRIIP manufacturer or the person advising on, or selling, the PRIIP on the relevant website.

The information may refer to the relevant website in respect of complaints related to the person advising on, or selling, the PRIIP where the person is not the same as the PRIIP manufacturer.

The information shall also include an up-to-date postal address and/or email address to which complaints can be submitted.

**9** Other relevant information

Indicate any additional documentation to be provided in relation to the PRIIP, and whether this documentation is only available on the request of the retail investor.

The information may be provided in a summary format, including a reference to a website where further details and links to documents are provided.

Without prejudice to ad hoc reviews, this key information document is updated at least every 12 months.



# Támogató jellegű felügyelés – 2018 Q1-től

KID meglétének és előírásokkal megfelelésének vizsgálata

Az azonosított célpiacnak megfelelő értékesítés ellenőrzése, alkalmassági tesztek összehasonlítása a tényleges szerződésekkel

Ügyfélalkalmassági teszt kiértékelésére vonatkozó belső szabályzatok vizsgálata

A tájékoztatással kapcsolatos nyilvántartás ellenőrzése

Szerződéskötést megelőző tájékoztatások, ajánlati dokumentációk vizsgálata

Távértékesítéssel kapcsolatos plusz dokumentáció ellenőrzése

Telefonos értékesítések, panaszügyek visszahallgatása





# Új Felügyeleti feladatok – 2018 Q2-től

Próbaügyletkötések/gyorsított próbaügyletkötések

EIOPA felé küldött riportok, kötelező adatszolgáltatás összeállítása

Hatástanulmányok, legjobb gyakorlatok összeállítása (a piaci szereplőkkel való folyamatos konzultáció alapján)

Felülvizsgálatok, illetve 2.-3. szintű (részlet)szabályozással kapcsolatos előterjesztések