



PÉNZÜGYI SZERVEZETEK
ÁLLAMI FELÜGYELETE
HUNGARIAN FINANCIAL
SUPERVISORY AUTHORITY

2013. ÉVI MÁSODIK FOGYASZTÓVÉDELMI KOCKÁZATI JELENTÉS

2013. szeptember

A jelentésben használt rövidítések magyarázata

Bit.	A biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvény
Bszt.	A befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény
EBA	Európai Bankhatóság
Hpt.	A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény
IMD2	A biztosítási közvetítésről szóló irányelv módosításáról szóló tervezet
KID	Kiemelt információs dokumentum (key information document) a Prips tervezet szerint
LTV	Loan-to-value
MLM	Multi level marketing típusú értékesítési gyakorlat
NET	Nemzeti Eszközkezelő Zrt.
PRIPs	A befektetési termékekkel kapcsolatos kiemelt információkat tartalmazó dokumentumokról szóló rendelet-tervezet
Psztv.	A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény
PTI	payment-to-income
THM	teljes hiteldíjmutató
TKM	teljes költségmutató

Kézirat lezárva: 2013. augusztus 30.

Tartalom

ÖSSZEFOGLALÁS	4
I. PÉNZPIACI SZEKTOR	7
1. Háztartások hitelezése	7
1.1. Szabályozás	7
1.2. Kereslet, kínálat.....	7
1.3. Aggregált hitelállományok, és átlagos árazásuk.....	8
1.4. Új folyósítások, hiteldíj-mutatók.....	9
1.5. Hitelezési sztenderdek, mutatószámok alakulása	10
1.6. Késedelmes és nem fizető hitelek	12
1.7. Állami fizetéskönnyítő programok.....	13
2. Lakossági betétek, megtakarítások, számlavezetés és kapcsolódó szolgáltatások	15
2.1. Szabályozás	15
2.2. Kereslet, kínálat.....	15
2.3. Értékesítési csatornák.....	17
2.4. Kiemelt téma: A pénzügyi tranzakciós illeték mértékének emelkedése ...	18
II. Biztosítási szektor	21
1. Szabályozás	21
2. Piaci tendenciák	22
III. TŐKEPIACI SZEKTOR	25
1. Szabályozás.....	25
2. Piaci tendenciák.....	25
2.1. Lakossági állampapír értékesítés	25
2.2. Befektetési jegyek növekvő értékesítése	26
2.3. Magas tőkeáttételes ügyletek	26

ÖSSZEFOGLALÁS

A 2013. év második félévében összeállított Fogyasztóvédelmi kockázati jelentés (Jelentés) – a korábbi gyakorlatnak megfelelően – **rövidebb terjedelmű, „up-date” jellegű**, azaz alapvetően a **2013. évi tavaszi jelentés utókövetése**, mely a fogyasztóvédelmi szempontból leginkább releváns folyamatok alakulását tekinti át, és elsődlegesen visszacsatolás az első féléves elemzésen alapuló jelentés fő megállapításaira. A PSZÁF Termékfejlesztési és értékesítési felmérése („Market Intelligence”) évente egyszer, tavasszal kerül lebonyolításra. Így a Jelentés készítése során nem rendelkezünk újabb, rendszerezett kvalitatív piaci információkkal, valamint a májusi jelentéshez képest egy további negyedév vonatkozásában álltak rendelkezésre újabb számszaki adatok.

Pénzpiaci szektor

Háztartások hitelezése

Hitelkereslet/hitelkínálat

A hitelkereslet jövőbeni esetleges élénkülésével kapcsolatban pozitív tényezők lehetnek az enyhén növekvő foglalkoztatottság, valamint a fogyasztói bizalmi index 2012 második felétől tapasztalható növekedése. A reálbérek növekedése is megindult, a háztartások nettó pénzügyi vagyona enyhén, de stabilan növekszik. **A lakossági hitelkereslet stagnálását jelenleg valószínűleg a még mindig jelentős eladósodottság (törlesztési teher) okozza.**

A hitelintézetek a közeljövőben még mindig elsősorban a fogyasztási hitelek szegmensében növelnék a hitelkínálatot, a lakáscélú hitelek piacán pedig továbbra is az állami kamattámogatások által generált keresletélénkülésre számítanak. Termékoldalon fontos jellemző a különböző áthidaló és adósmentő termékek folyamatos jelenléte.

Lakossági hitelállományok

A lakossági hitelállományok csökkennek, annak ellenére, hogy a hitelnyújtók bővíteni próbálják a kínálatot. **A hitelintézetek működésének egyik kulcsfeladata a közeljövőben is a folyamatosan csökkenő állományok és a még mindig jelentős devizakitettségek kezelése marad, ebben kiemelt szerepük van a jelenleg is létező (valamint kialakítás alatt álló) intézményi és állami adósmentő, adósságkezelő programoknak.**

Az árazásban az utóbbi fél évben nem történt jelentős változás, a fennálló állományokon gyakorlatilag változatlanok a kamatszintek. **A HUF alapú hiteleknél megfigyelhető az áruhitelek THM-jének növekedése**, a többi hiteltípusnál enyhén csökkenő a trend.

A bankok a következő időszakra **a lakáscélú jelzáloghitelezés sztenderdjeinek kis mértékű, a fogyasztási hitelek sztenderdjeinek jelentős enyhülését várják.** Utóbbi a **túlzott lakossági eladósodottság révén hordozhat fogyasztói kockázatokat**, ám fontos kiemelni, hogy **a felmérések alapján a lazítás nem a legkockázatosabb módon (törlesztőrészlet/jövedelem sztenderd enyhítése) várható, hanem a hitelfelvételért felszámolt díjak, illetve a „scoring”-rendszeren keresztül. A díjak tervezett csökkentése fogyasztóvédelmi szempontból előnyös, azonban lakossági scoring-rendszerek lazítása fogyasztóvédelmi szempontból kockázatos lehet.**

Nemteljesítő/nem problémamentes hitelek aránya

2013 közepére **a nem problémamentes hitelek aránya a teljes állományon belül túllépte az 55%-ot.** Az előző fogyasztóvédelmi kockázati jelentésekben megfigyelt trend erősödni is látszik, különösen a jelzáloghiteleknél. Kiemelést érdemel, hogy – annak ellenére, hogy a társadalmi figyelem elsősorban a jelzálogalapú hitelekre irányul – a nem-jelzálog fedezetű hiteleknél is súlyos és növekvő problémákra utal a nem-problémamentes ügyletszám és állomány nagysága.

Lakossági betétek, megtakarítások, számlavezetés és kapcsolódó szolgáltatások

A háztartások pénzügyi megtakarításainak jelentős része (mintegy 40%-a) továbbra is **a hitelintézetek kínálatában szereplő, betétjellegű termékekben** testesül meg. A betéti és egyéb pénzügyi megtakarítási termékek között 2013 első felében változatlanul **szignifikáns súlyt képviseltek az egyszerű, rövid lejáratú betéti termékek**. Ugyanakkor a **2013 év közepére a nem részvény típusú értékpapírokban (például állampapírok) elhelyezett lakossági megtakarítások állománya az előző évhez képest jelentősen növekedett, valamint dinamikusan nőtt a befektetési jegyek forgalma is.**

A pénzügyi tranzakciós illeték mértéke 2013. augusztus 1-jétől megváltozott, ami végső soron az ügyfelekkel szemben felszámított díjak, költségek emelkedéséhez vezethet. A díjak, költségek mértékének megváltozása, emelkedése következtében a fogyasztók körültekintő, saját igényeiknek és fizetési szokásaiknak leginkább megfelelő számla- és szolgáltató választása, valamint a **bankváltás továbbra is kiemelt jelentőségű.** **A Felügyelet 2013. augusztus elején a korábbi fogyasztóvédelmi intézkedéseit** (Bankszámlaválasztó program, kiadvány, kisfilm) **kiegészítette:** figyelemfelhívást és gyakori kérdések és válaszok elnevezésű tájékoztatót tett közzé a fogyasztók számára, melyben összegyűjtötte a legfontosabb tudnivalókat a pénzügyi tranzakciós illetékről, az egyoldalú szerződésmódosítás lehetőségéről, valamint az ügyfél kapcsolódó jogairól és lehetőségeiről.

Biztosítási szektor

A Felügyelet javaslatainak eredményeként a biztosítási szektort érintően megvalósult néhány fontos jogszabály módosítás. Ezek közül kiemelkedő jelentőségű az **MLM értékesítési rendszer részleges tilalmának törvényi szintű kimondása a biztosítási szektorban**, a közvetítők díjkezelésre vonatkozó új tájékoztatási kötelezettsége, illetve szintén új törvényi szintű előírás a **közvetítők kötelező szakmai továbbképzése.**

A biztosítási piaci tendenciák alapján megállapítható, hogy **folytatódott a biztosítási piac stagnálása**, ami **az élet ágban erőteljesebben érzékelhető.** A szerződésszám csökkenése a folyamatos díjas unit-linked ágazat visszaszorulása miatt látványos. A hagyományos életbiztosítások kumulált díjbevétele kevésbé erodálódott, mint a unit-linked biztosítások díjbevétele. **Az életbiztosítások visszavásárlása növekvő trendet mutat.**

Tőkepiaci szektor

A lakosság által forintban tartott állampapír állomány 2013 júniusára megközelítette az 1500 Mrd forintot, ami az előző év végéhez képest kb. 25%-os növekedést mutat fél év alatt. Az új eladásokat a rövid futamidejű papírok dominálják, ugyanakkor **továbbra is jelentős a hosszabb futamidejű „Prémium” államkötvények (PMÁK) értékesítése.** A forintban denominált állampapírok mellett az ÁKK Zrt. az euróban denominált állampapír (PEMÁK) lakossági értékesítésére is hangsúlyt helyezett. Fogyasztóvédelmi szempontból továbbra is fontos **az állampapírokhoz kapcsolódó kamat- és likviditási kockázattal kapcsolatos tájékoztatás.**

A betéti kamatok 2012 második felében megindult markáns csökkenése, valamint az állampapír piaci hozamszintek szignifikáns esése következtében **a befektetési alapok vagyona 2013 első félévében több mint 20%-kal nőtt, főként a rövid kötvényalapok, a vegyes alapok, illetve az abszolút hozamú alapok** befektetési jegyeiből értékesítettek nagy mennyiséget. Ez a tendencia a megtakarítási szerkezet átrendeződését mutatja, a **bankbetétből állampapírokba, illetve befektetési jegyekbe áramlik a lakosság pénzügyi vagyonának jelentős része.** A fenti folyamat továbbra is része annak a historikusan is ismert jelenségnek, amikor **tartós hozamcsökkenést követően a lakossági befektetők egy része jelentős volumenben vásárolja a befektetési jegyeket a kedvező visszatekintő hozamok hatására.** Ez – ahogyan az előző jelentésünkben már kiemeltük – nem megfelelő időzítés esetében **akár tőkevesztéshez is vezethet** (így például 2003-ban). **A Felügyelet továbbra is fontosnak tartja, hogy a szolgáltatók a szóbeli tájékoztatás során egyértelműen hívják fel a befektetők figyelmét a hozamingadozásokkal kapcsolatos ilyen típusú kockázatokra.**

A magas tőkeáttételű ügyleteken a lakossági nyitott pozíciók becsült eredménye folyamatosan jelentős veszteséget mutat, és az év közbeni eredmény értékek változékonysága jól érzékelteti az ügyletfajta jelentős kockázatait. A Felügyelet továbbra is elvárja, hogy a szolgáltatók az ügyfelek tájékoztatása során **egyértelműen hívják fel a befektetők figyelmét a hozamingadozásokkal kapcsolatos ilyen típusú kockázatokra**. Annak érdekében, hogy a magas tőkeáttételes ügyletek **kockázatai sztenderdizáltak, és közérthető módon jelenjenek meg a szolgáltatók honlapjain és kereskedési platformjain, a Felügyelet a szolgáltatói gyakorlatot orientáló vezetői körlevelet dolgozott ki**.

A pénztári szektor vonatkozásában 2013 májusa óta nem történt fogyasztóvédelmi kockázati szempontból releváns változás.

I. PÉNZPIACI SEKTOR

1. Háztartások hitelezése

1.1. Szabályozás

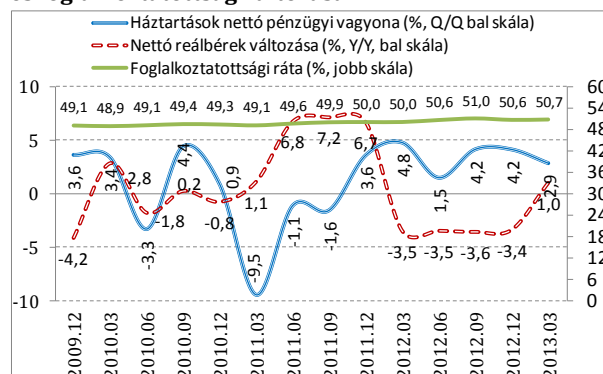
A lakossági hitelezést érintő hazai szabályozásban jelentős változtatás a devizakölcsönök rögzített árfolyamon való törlesztéséről szóló törvény módosítása, mely – többek között – eltörölte az árfolyamgát igénybevételének végső határidejére vonatkozó előírást.

1.2. Kereslet, kínálat

A keresletet befolyásoló tényezők közül a 2013. év közepéig rendelkezésre álló adatok alapján a lakossági nettó pénzügyi megtakarítási ráta, a reálbérek és a foglalkoztatottsági ráta alakulását vizsgáltuk (1. ábra). A lakossági hitelkeresletet szintén erősen meghatározó általános fogyasztói bizalom (2. ábra fogyasztói bizalmi index) **elkezdett emelkedni** (ami pozitív jel a kereslet szempontjából), a **reál-lakásárak viszont továbbra is jelentősen csökkennek**.

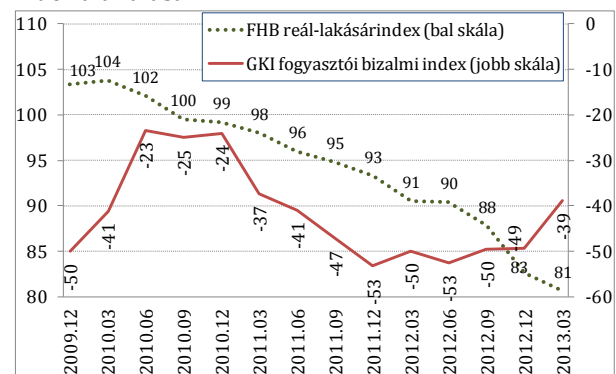
A hitelkereslet jövőbeni esetleges élénkülésével kapcsolatban pozitív tényezők lehetnek az enyhén növekvő foglalkoztatottság, valamint a fogyasztói bizalmi index 2012 második felétől tapasztalható növekedése. A reálbérek növekedése is megindult, a háztartások nettó pénzügyi vagyona enyhén, de stabilan növekszik. A lakossági hitelkereslet stagnálását jelenleg valószínűleg a még mindig jelentős eladósodottság (törlesztési teher) okozza.

1. ábra A lakossági reálbérek, nettó pénzügyi vagyon, és foglalkoztatottság változása



Forrás: MNB, KSH

2. ábra Reál-lakásárindex és a fogyasztói bizalmi index alakulása



Forrás: FHB, GKI

A kínálati viszonyokat illetően a Magyar Nemzeti Bank „Felmérés a hitelezési vezetők körében a bankok hitelezési gyakorlatának vizsgálatára” c. felmérése alapján állnak rendelkezésre kvalitatív információk.

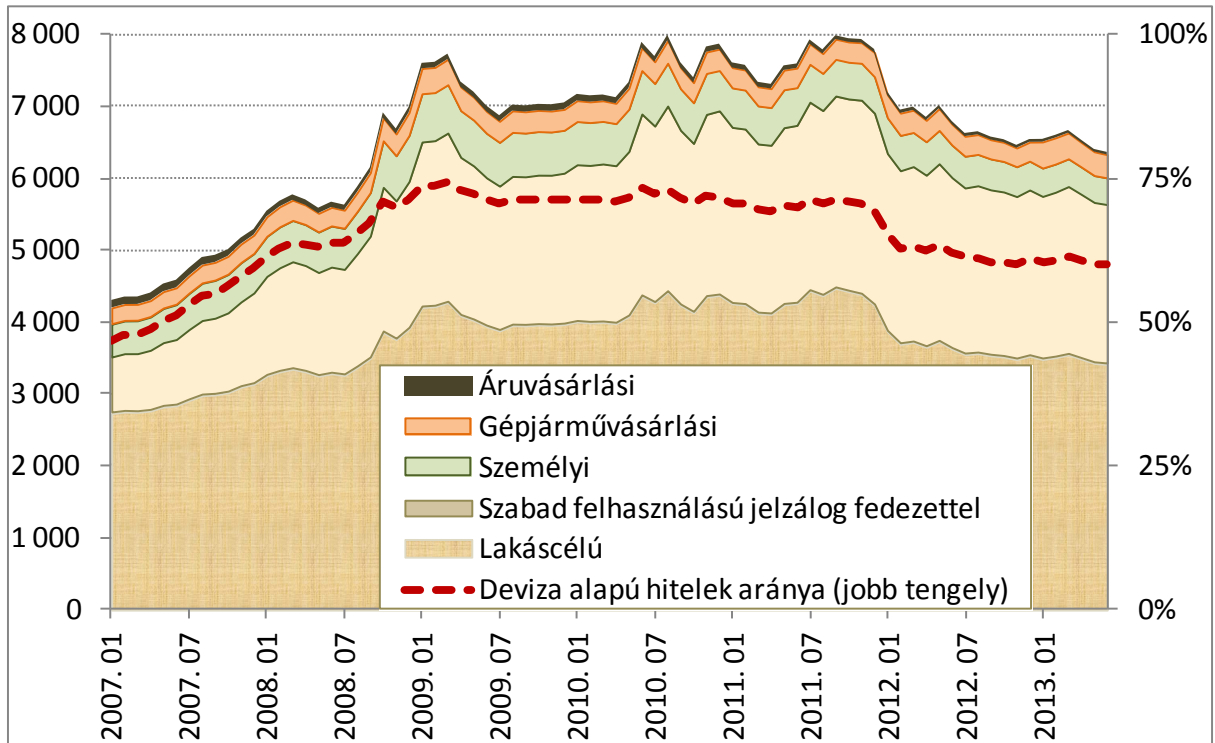
A rendelkezésre álló információk alapján 2013-ra továbbra is a hitelkínálat enyhe növekedése várható: ez elsősorban a kínálati kondíciók (pl. díjak, jutalékok, önrész, hitelminősítési sztxenderdek) hitelfelvevők számára kedvező változásában mutatkozhat meg – ebből a hitelminősítési sztxenderdek enyhülése okozhat fogyasztói kockázatot.

A hitelintézetek a közeljövőben még mindig elsősorban a fogyasztási hitelek sztxemensében növelnék a hitelkínálatot, a lakáscélú hitelek piacán pedig továbbra is az állami kamattámogatások által generált keresletélénkülésre számítanak. Termékoldalon fontos jellemző még a különböző áthidaló és adósmentő termékek folyamatos jelenléte.

1.3. Aggregált hitelállományok, és átlagos árazásuk

Állományi trendek

3. ábra Összes lakossági hitelállomány alakulása (devizabontás és árfolyamszűrés nélkül, Mrd Ft)



Forrás: MNB, PSZÁF számítás

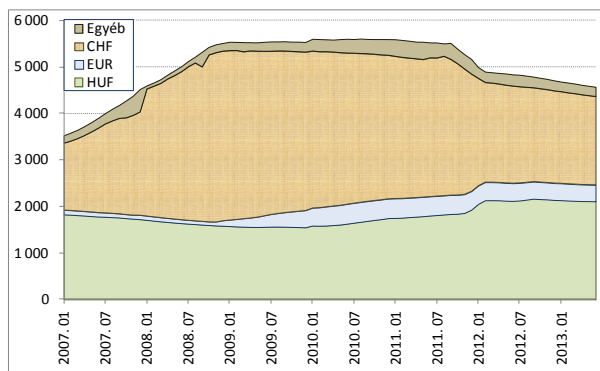
A devizaalapú hitelállomány aránya 2013 első félévében enyhén csökkent, és 2013 júniusában árfolyamszűrtén 51,3% körül volt (a jelzálog-fedezett hiteleknél enyhén magasabb arány). A meglévő deviza jelzáloghitel állomány hátralévő átlagos futamideje 10-12 év. Így hosszabb távon is számolni kell a devizakitettséggel, amely – egyéb feltételek változatlansága esetén – az állomány lassú természetes fogyása mellett csökken.

A devizaadósok bizonyos körét érintő tervezett fizetéskönnyítő programok megvalósulása a jelenlegi devizakitettséget a konkrét feltételek függvényében kedvező irányba, és akár jelentősen is módosíthatja.

A teljes hitelállomány a 2012-es év vége óta 3-4%-kal csökkent (3. ábra). A jelzáloghitel-állomány – a még mindig jelentős svájci frankban denominált állomány mellett – szintén csökken (4. ábra). Az állományon belül a CHF alapú hitelek volumene csökken a leggyorsabban. A forint alapú nem-jelzálog fedezett hitelek (személyi-, áru- és gépjármű) állománya is mérséklődött az év első felében. (5. ábra).

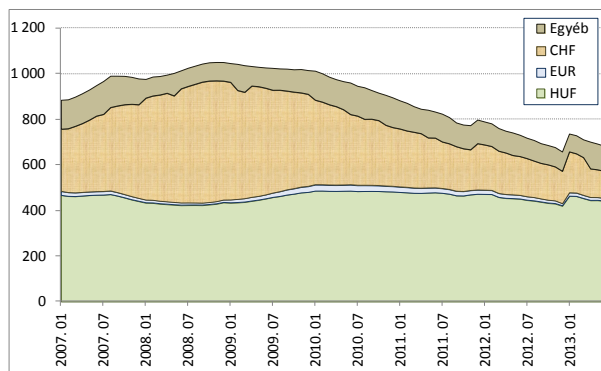
A lakossági hitelállományok csökkennek, annak ellenére, hogy a hitelnyújtók bővíteni próbálják a kínálatot. A hitelintézetek működésének egyik kulcsfeladata a közeljövőben is a folyamatosan csökkenő állományok és a még mindig jelentős devizakitetség kezelése marad, ebben kiemelt szerepük van a jelenleg is létező (valamint kialakítás alatt álló) intézményi és állami adósságmentő, adósságkezelő programoknak.

4. ábra Jelzálogfedezetű hitelek árfolyamszűrt állománya (2007.01.01-i árfolyamokon, Mrd Ft)



Forrás: MNB, PSZÁF számítás

5. ábra Nem-jelzálogfedezetű hitelek árfolyamszűrt állománya (2007.01.01-i árfolyamokon, Mrd Ft)

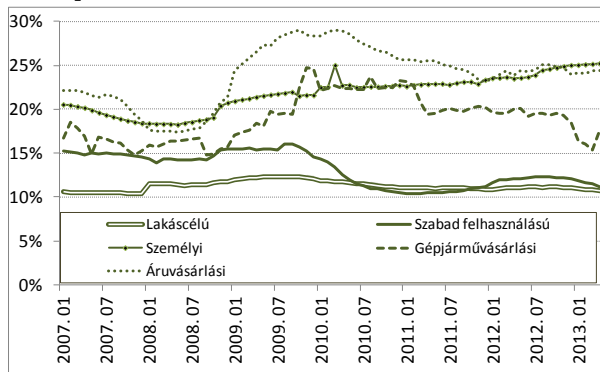


Forrás: MNB, PSZÁF számítás

Állományi átlagkamatok alakulása

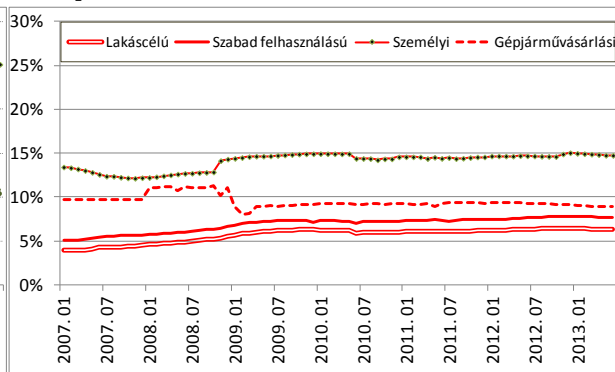
A forinthitelek átlagos állományi kamatstruktúrájában (6. ábra) látható a jelzálog-fedezetű hitelek továbbra is jelentős kamatelőnye. A jelzálogfedezetű hitelek kamatai az utóbbi hónapokban inkább stagnálnak. A fedezetlen fogyasztási hitelek átlagos állományi kamata továbbra is a 25%-hoz konvergált. A svájci frank alapú hitelek kamatainak vizsgálatánál (7. ábra) folyamatosan erős a CHF hitelek kamatelőnye a forinthitelekkel összehasonlítva (a jelzáloghiteleknél 5 százalékpont, fogyasztási hiteleknél pedig 10 százalékpont körüli). Az árazásban az utóbbi fél évben nem történt jelentős változás, a fennálló állományokon gyakorlatilag változatlanok a kamatszintek.

6. ábra HUF állományi kamatok különböző hiteltípusokra



Forrás: MNB, PSZÁF számítás

7. ábra CHF állományi kamatok különböző hiteltípusokra



Forrás: MNB, PSZÁF számítás

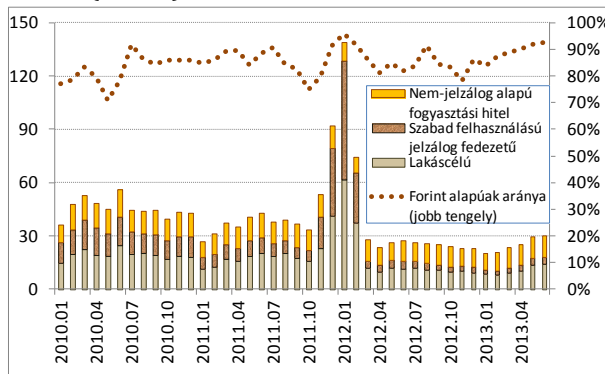
1.4. Új folyósítások, hiteldíj-mutatók

Új folyósítások

Devizaarány. A piacon még mindig jelen lévő devizahitelek szerepe továbbra is csekély (lásd 8. ábra), arányuk az új folyósításokban 2013 júniusára 8% alá csökkent.

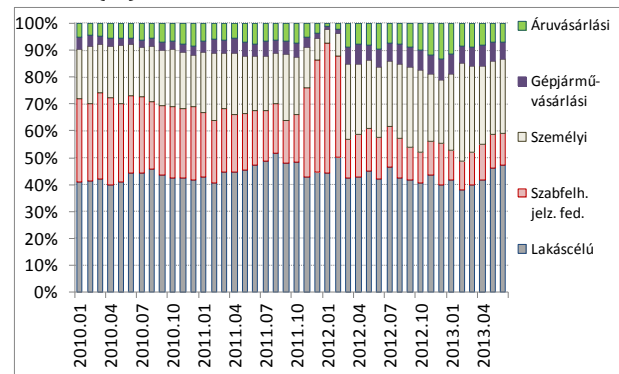
Folyósítási trendek. Az utóbbi fél évben megindult a lakáscélú hitelek részarányának növekedése (9. ábra), ez egyelőre inkább még csak arányeltolódás, mintsem abszolút értelemben vett növekedés.

8. ábra Új folyósítású hitelek megoszlása hiteltípus szerint (Mrd Ft)



Forrás: MNB, PSZÁF számítás

9. ábra Új folyósítású hitelek megoszlása hiteltípus szerint (%)

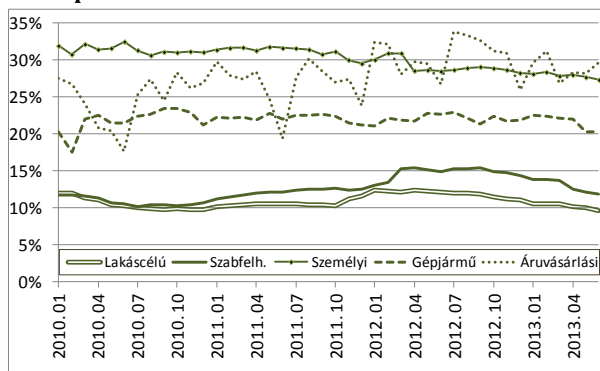


Forrás: MNB, PSZÁF számítás

Az új folyósítások árazása: teljes hiteldíj mutatók (THM)

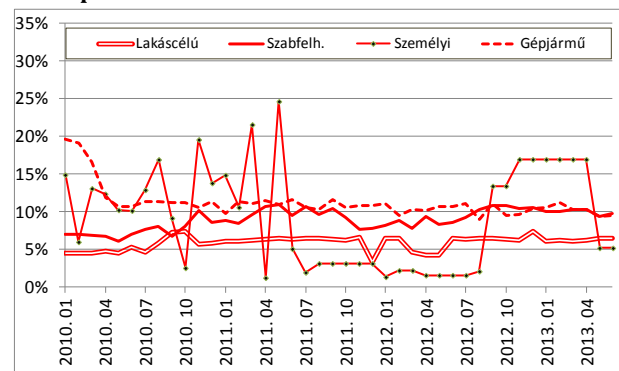
A HUF alapú hiteleknél megfigyelhető az áruhitelek THM-jének növekedése, az összes többi hiteltípusnál enyhén csökkenő a trend. A CHF alapúaknál a jelzálog alapú hitelek árának enyhe emelkedése látszik.

10. ábra HUF új folyósítások THM-ek különböző hiteltípusokra



Forrás: MNB, PSZÁF számítás

11. ábra CHF új folyósítások THM-ek különböző hiteltípusokra



Forrás: MNB, PSZÁF számítás

1.5. Hitelezési sztenderdek, mutatószámok alakulása

A hitelezési sztenderdek fogyasztóvédelmi szempontból releváns mutatószámai

A "hitel összege/ingatlanfedezet értéke mutató" (loan-to-value, LTV), mint hitelezési sztenderd a hitelezők prudenciális érdekeit védi, és implicit módon a fogyasztó túlzott eladósodását is akadályozza, így fogyasztóvédelmi szempontból lényeges figyelemmel követni.

A „törlesztőrészlet/jövedelem” (payment-to-income, PTI) mutatót fogyasztóvédelmi szempontból kiemelkedően fontosnak tartjuk, mivel a felelős hitelezésben ez az a hitelezési limit, amely az ügyfél eladósodottságát hivatott korlátozni, tehát elsősorban az ügyfelet védi.

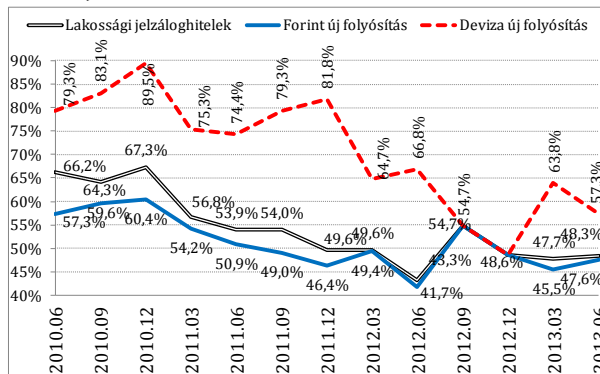
A kockázatos magasságú LTV és PTI mutatókkal folyósított hitelek a fogyasztói eladósodottság túlzott mértékében fontos szerepet játszanak, ezért ezek együttesen az elsődleges indikátorai a hitelezésben rejlő potenciális „túladósodási” kockázatoknak.

Az új folyósítású hitelek LTV mutatói (devizahitelek is) trendszerű csökkenésben vannak (12. ábra), bár ez a tendencia az utolsó 3 hónapban lassult. A devizahitelezés marginalizálódása miatt elsősorban a forinthitelek hatása érvényesül.

A meglévő állományra vonatkozó LTV-ben a devizahitelek természetesen még mindig túlsúlyban vannak (13. ábra), ezért a teljes állomány becsült átlagos LTV-je – közelebb állva a devizahitelekéhez, mint a

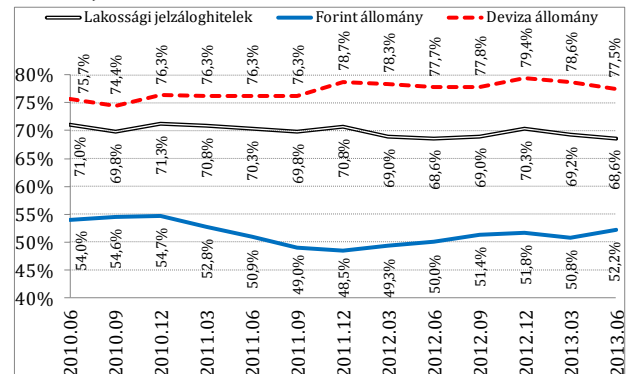
forinthitelekéhez – 70% körüli, de fogyasztói kockázatok szempontjából pozitív fejlemény, hogy enyhén csökken.

12. ábra Új folyósítású lakossági jelzáloghitelek LTV mutatójának alakulása



Forrás: MNB, PSZÁF számítás

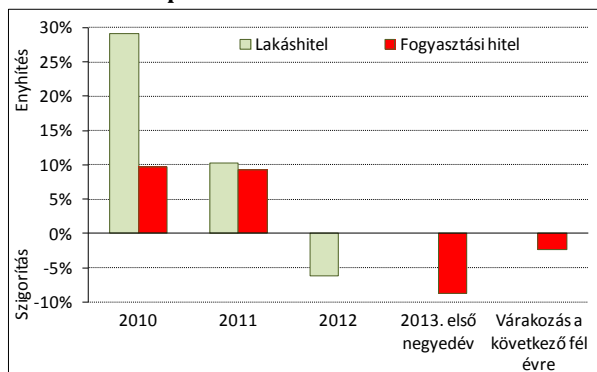
13. ábra Lakossági jelzáloghitelek állományi LTV mutatójának alakulása



Forrás: MNB, PSZÁF számítás

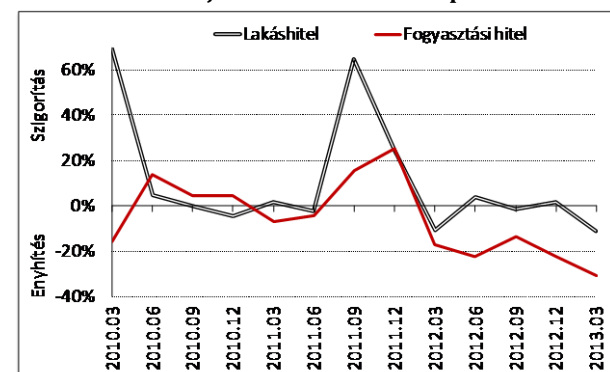
2013-ban eddig a PTI feltételek szigorodása (illetve lakáshiteleknel szinten tartása) volt jellemző a szektorban, a következő fél évre a fogyasztási hitelezésben PTI szigorítással számolnak a banki hitelezési vezetők (14. ábra) – ezt az LTV mutatóhoz hasonlóan fogyasztóvédelmi szempontból szintén pozitívan ítéljük meg.

14. ábra Törlesztőrészlet/jövedelem (PTI) mutatókkal kapcsolatos banki várakozások



Forrás: MNB, PSZÁF számítás

15. ábra Banki várakozás a lakáscélú és fogyasztási hitelek sztenderdjeinek változásával kapcsolatban



Forrás: MNB

Az MNB hitelezési felmérésére alapozva azt láthatjuk, hogy a bankok a következő időszakra a lakáscélú jelzáloghitelezés sztenderdjeinek kis mértékű, a fogyasztási hitelek sztenderdjeinek jelentős mértékű enyhülését várják. (14. és 15. ábra).

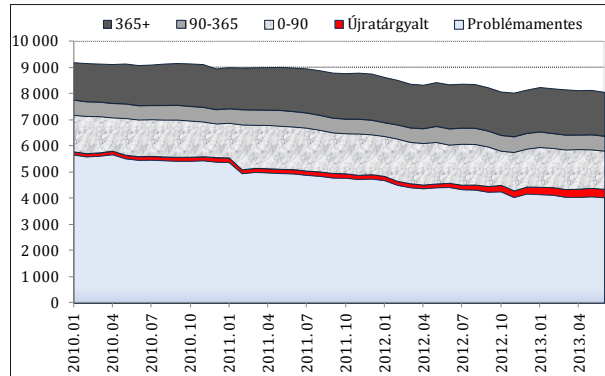
Utóbbi a túlzott lakossági eladósodottság révén hordozhat fogyasztói kockázatokat, ám fontos kiemelni, hogy a felmérések alapján a lazítás nem a legkockázatosabb módon (a PTI sztenderd enyhítése) várható, hanem a hitelfelvételért felszámolt díjakon, illetve a „scoring”-rendszereken keresztül.

A díjak tervezett csökkentése fogyasztóvédelmi szempontból előnyös, azonban ismételtelen meg kell jegyeznünk, hogy lakossági scoring-rendszerek lazítása fogyasztóvédelmi szempontból kockázatos lehet.

1.6. Késedelmes és nem fizető hitelek

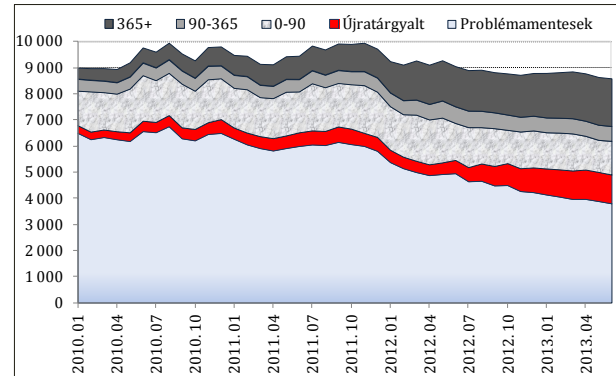
Az új hitelfolyósítások stagnálása miatt a meglévő állomány kezelése kiemelt prioritású üzleti tevékenység. Ennek szerves része a **nem problémamentes hitelek kezelése** – ez érinti az újratárgyalást/átstrukturálást, illetve a követeléskezelési folyamatokat.

16. ábra Lakossági hitelügyletszámok késedelmesség szerinti megoszlásának alakulása (ezer db)



Forrás: PSZÁF

17. ábra Lakossági hitelállomány késedelmesség szerinti megoszlásának alakulása (Mrd Ft)



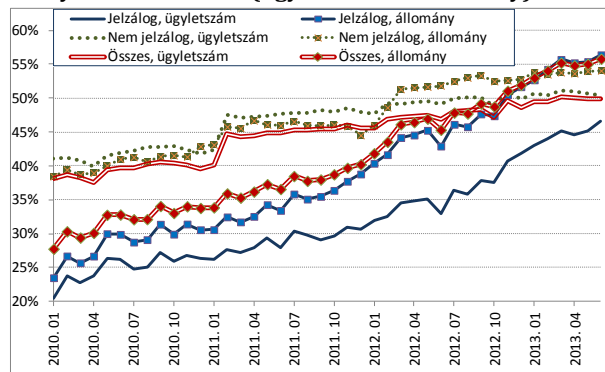
Forrás: PSZÁF

Az 16. és 17. ábrán a lakossági hitelügyletszámok és hitelállományok **késedelmesség szerinti megoszlása** látható. **Továbbra is növekszik az újratárgyalt, valamint a 365 nap feletti tartozást mutató hitelek állománya.**

Nem-problémamentes hitelek

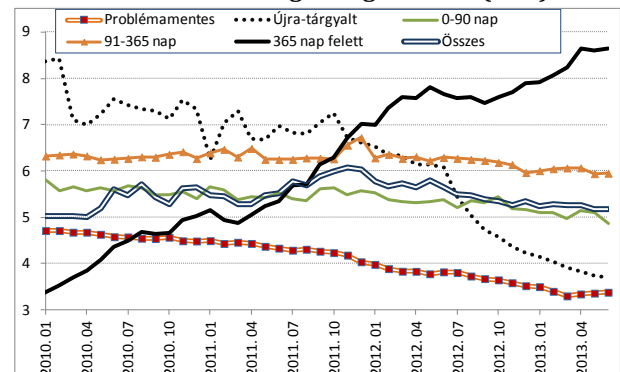
Fogyasztóvédelmi szempontból a lakossági hitelezés késedelmességének mutatói legfőképpen a fogyasztók fizetési nehézségeinek (ezek mértéke és trendje), ezzel összefüggésben a túlzott eladósodottság megítélése szempontjából fontosak. Emiatt a bevett prudenciális jellegű mutatószámoknál (pl. nem fizető hitelek volumenaránya, értékvesztéssel való fedezettség stb.) célszerűbb az úgynevezett „nem-problémamentes” hitelek darabszámát és volumenét használni. Az ügyletszám is lényeges – az ügyfélszám közelítő mutatójaként használható, főként trendelemzésre (2012-es felmérések szerint átlagosan kb. 1,9 db ügylet jut egy fogyasztóra). **A nem problémamentes hitelek körébe tehát beletartoznak az újratárgyalt, átstrukturált és a 90 nap alatti késedelemmel rendelkező ügyletek is: minden ügylet, amelynél bármilyen visszafizetési nehézség merülhetett fel.**

18. ábra A nem-problémamentes lakossági hitelek arányainak alakulása (ügyletszám és állomány)



Forrás: PSZÁF

19. ábra Átlagos tőketartozások alakulása a különböző késedelmességi kategóriákban (M Ft)



Forrás: PSZÁF

2013 közepére a nem problémamentes hitelek aránya a teljes állományon belül (18. ábra) túllépte az 55%-ot. Az előző fogyasztóvédelmi kockázati jelentésekben **megfigyelt trend erősödni látszik, különösen a jelzáloghiteleknél.**

Ismét ki kell emelni, hogy – annak ellenére, hogy a társadalmi figyelem elsősorban a jelzálogalapú hitelekre irányul – **a nem-jelzálog fedezetű hiteleknél is súlyos és növekvő problémákra utal a nem-problémamentes ügyletszám és állomány nagysága.**

Átlagos tőketartozások alakulása

A 365 napot meghaladó átlagtartozások stagnálnak a második negyedévben, az újratárgyalt hitelek átlagos nagysága pedig jelentősen csökkent. Előbbi azért problémás, mert a 365 napon túli késedelmes hiteleknél már minimális a visszafizetés esélye, és mértéke jól jelzi a túlzott eladósodottságot.

A lakosság pénzügyi jellegű eladósodottsági szintje továbbra is rendkívül magas (és növekvő), ezt fogyasztóvédelmi kockázati szempontból kiemelt fontosságúnak tartjuk.

1.7. Állami fizetéskönnyítő programok

Árfolyamgát

2013. július 31-ig a megkötött árfolyamgát szerződések kumulált darabszáma közel 170 ezer volt (az érintettek 39%-a). A rögzített törlesztési árfolyamú devizakölcsönök állománya az időszak végén közel 1 340 Milliárd Ft volt, ami a lehetséges devizakölcsön állomány 45%-a. A forint gyűjtőszámlák állománya 9 Milliárd Ft. Az árfolyamgát konstrukcióban résztvevő gyűjtőszámla hitelek július végéig összesen 16,5 Milliárd Ft – rögzített árfolyam feletti - kamat megfizetése alól mentesültek.

A jogalkotó – összhangban a Felügyelet ez irányú kezdeményezésével – eltörölte a konstrukció igénylésének határidejét, így az árfolyamgát szerződés megkötését a hiteladósok bármikor írásban kezdeményezhetik a devizakölcsön tekintetében hitelezőnek minősülő pénzügyi intézménynél.

NET program (Nemzeti Eszközkezelő)

A program sajátossága, hogy az ügyfelek szándéknyilatkozata után a hitelnyújtók döntése, hogy mely ingatlanokat ajánlják fel a NET program részére. **A többszöri jogszabály-változtatásoknak köszönhetően 2012 nyarától megnőtt az ügyfelek és a hitelintézetek aktivitása. A bekerülési feltételek módosításának köszönhetően júniusban mintegy 1200, júliusban pedig további közel 2200 ingatlant kínáltak fel az Eszközkezelőnek.**

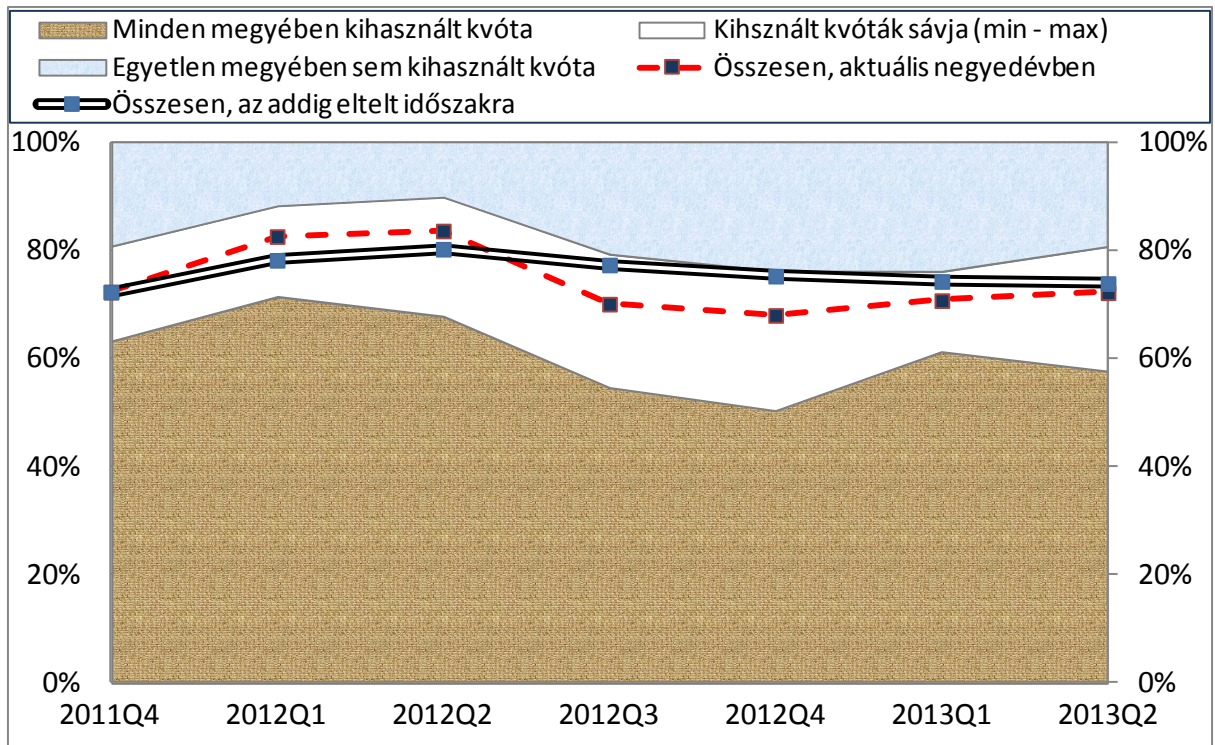
Az indulástól számítva július végéig 7300 ingatlan-felajánlást fogadott be a NET Zrt., ez körülbelül 32 900 ember lakhatását érinti. A NET programon belül a tavaly januári indulástól kezdődően 13,8 millárd forint adósság megfizetése alól mentesültek az adósok.

Kényszerértékesítési kvóták

Kvótakihasználtság. A 20. ábra a kényszerértékesítésre kijelölt ingatlanokra vonatkozó kvóták kihasználtságát mutatja. **A megyei átlagok az elmúlt évben 60-80% százalék között mozogtak.** A kvótakihasználtság nem teljes mértéke annak is köszönhető, **hogy az ország bizonyos területein az ingatlanpiac igen nyomott, így az értékesítés esélye alacsonyabb.**

A kényszer-értékesítésre kijelölt lakóingatlanok száma 2013. harmadik negyedév végére kumuláltan 24 810 db volt. A jelenlegi ingatlanpiaci körülmények között a bankok sem érdekeltek a gyors, jelentős veszteséggel járó tömeges értékesítésben, és ez jelenik meg a kvóta-kihasználtsági mutatóban is.

20. ábra **Kvótakihasználtság az egyes negyedévekben (a kijelölt ingatlanokra vonatkozóan)**



Forrás: PSZÁF

2. Lakossági betétek, megtakarítások, számlavezetés és kapcsolódó szolgáltatások

2.1. Szabályozás

A fizetési műveletek vonatkozásában említést érdemel, hogy a pénzügyi tranzakciós illeték mértékére vonatkozó jogszabályi előírások 2013. augusztus 1. napjától módosulnak. Erre a Jelentés további részében részletesebben kitérünk.

A pénzforgalom vonatkozásában jelentős kezdeményezés az Európai Bizottság javaslatcsomagja. A Bizottság a közelmúltban jelentette meg új pénzforgalmi irányelv-tervezetét, valamint rendelettervezetét a kártyaalapú fizetési műveletekhez kapcsolódó bankközi díjakról.

A felülvizsgált pénzforgalmi irányelv több új elemet és előremutató változást vezet be az EU pénzforgalmi piacain:

- Megkönnyíti és biztonságosabbá teszi az alacsony költségű internetes pénzforgalmi szolgáltatások használatát azzal, hogy az irányelv hatályát kiterjeszti az új, úgynevezett fizetéskezdeményezési szolgáltatásokra. Ez utóbbiak olyan szolgáltatások, amelyek a kereskedő és a vevő bankja között működnek, és hitelkártya használata nélküli, olcsó és hatékony elektronikus fizetést tesznek lehetővé. Mostantól ezekre a szolgáltatókra is ugyanazok a magas színvonalú szabályozási és felügyeleti standardok vonatkoznak, mint minden más pénzforgalmi intézményre.
- A fogyasztók védettebbek lesznek a csalással, az esetleges visszaélésekkel és fizetési incidensekkel szemben, ugyanis igen korlátozott mértékű – legfeljebb 50 eurónyi (szemben a jelenlegi 150 euróval) – veszteséget lennének kénytelenek viselni a nem engedélyezett kártyás fizetések esetén.
- Elősegíti új piaci szereplők megjelenését és innovatív mobiltelefonos és internetes fizetési megoldások kidolgozását Európában, ezáltal javítva világviszonylatban az EU versenyképességét.

A felülvizsgált pénzforgalmi irányelvvvel kombinálva a **bankközi díjakról szóló rendelet-tervezet** a fogyasztói betéti kártyákon és hitelkártyákon alapuló **tranzakciók bankközi díjaira felső korlátot vezet be**, és e kártyatípusok esetében megtiltja a pótdíjakat. A pótdíj az a felár, amelyet egyes kereskedők a kártyás fizetés után számítanak fel, jellemzően kiszabásra kerül például repülőjegy vásárlásakor.

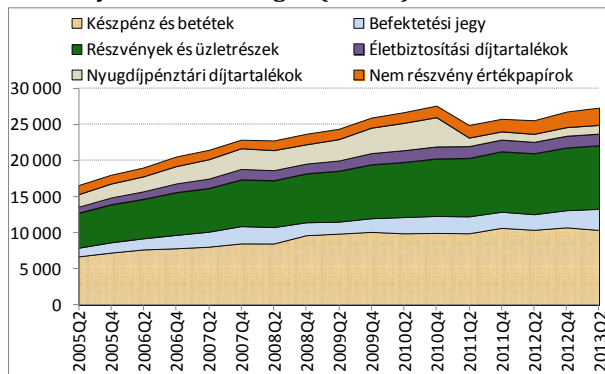
Egy 22 hónapos, átmeneti időszak során felső korlát lesz érvényben a betéti és hitelkártyás, határokon átnyúló fizetési műveletek után kiszabott bankközi díjakra – vagyis azokban az esetekben, ha a fogyasztó más országban használja kártyáját, vagy ha a kiskereskedő egy másik országban vesz igénybe bankot. Az átmeneti időszakot követően a korlát a belföldi tranzakciókra is alkalmazandó lesz. **A korlát mértéke a betéti kártya esetében a tranzakció 0,2%-a, a hitelkártya esetében 0,3%-a.** A korlát hatályán kívül eső kártyák esetében (American Express, Diners) a kiskereskedők számíthatnak fel pótdíjat vagy elutasíthatják e kártyák elfogadását.¹

2.2. Kereslet, kínálat

A háztartások pénzügyi megtakarításainak jelentős része (mintegy 40%-a) 2012-ben is **a hitelintézetek kínálatában szereplő, betétjellegű termékekben** testesült meg. A betéti és egyéb pénzügyi megtakarítási termékek között 2013 első felében továbbra is **szignifikáns súlyt képviselnek az egyszerű, rövid lejáratú betéti termékek.**

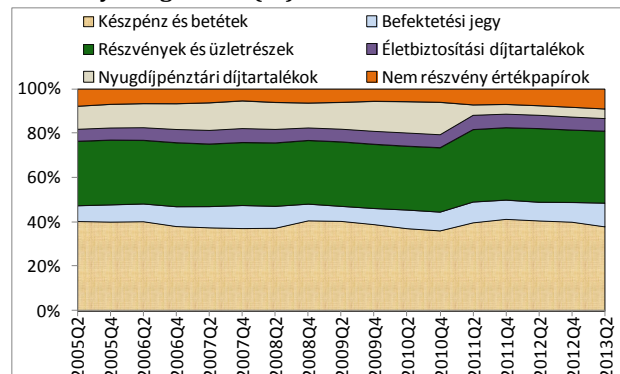
¹ Az Országgyűlés előtt lévő T/12018. számú törvényjavaslat módosítani kívánja a pénzforgalmi szolgáltatások nyújtásáról szóló törvényt annak érdekében, hogy Magyarországon megteremtse a felső korlátot a belföldi fizetési műveletek esetén.

21. ábra Háztartások egyes pénzügyi eszközeinek állománya az időszak végén (Mrd Ft)



Forrás: MNB

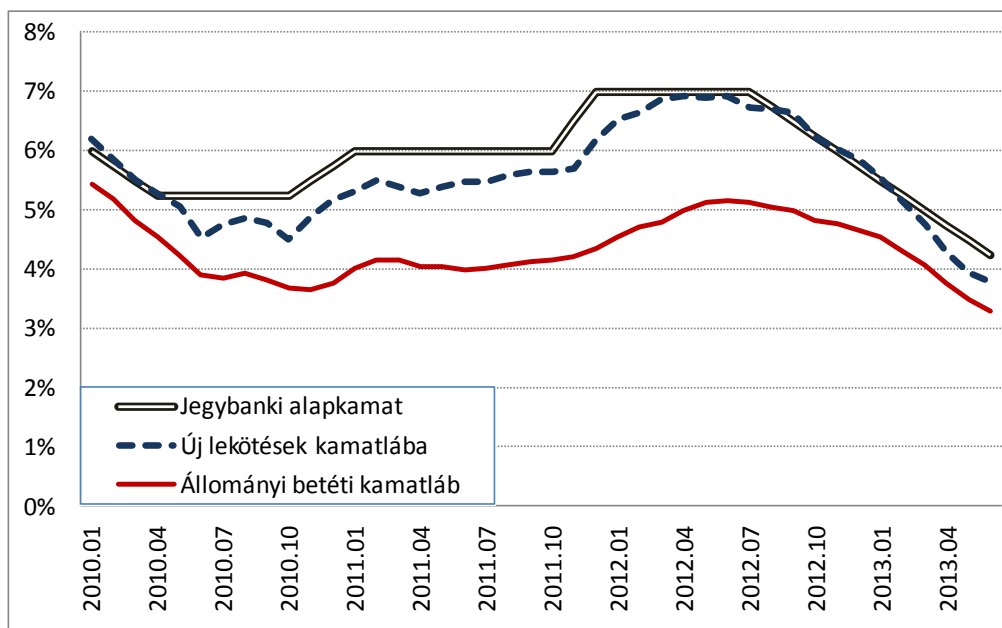
22. ábra Háztartások egyes pénzügyi eszközeinek állományi megoszlása(%)



Forrás: MNB

Ugyanakkor a 2013 év közepére a nem részvény értékpapírokban (például állampapírok) elhelyezett lakossági megtakarítások állománya az előző évhez képest jelentősen növekedett, különösen a befektetési jegyek forgalma ugrott meg.

23. ábra Jegybanki alapkamat és a hitelintézeti szektor állománnyal súlyozott átlagos betétkamatainak alakulása



Forrás: MNB

2012 közepétől a betéti kamatszintek folyamatos csökkenése figyelhető meg. A verseny alakulását mutatja, hogy az új lekötések kamatlába és a jegybanki alapkamat közötti különbség az elmúlt másfél évben folyamatosan csökkent, az utolsó negyedévben azonban már ismét növekedett. A befektetési jegyek és az állampapírok iránti megnövekedett és tartósan élénk kereslet szintén befolyásolja a betéti piaci tendenciákat is.

Kombinált betéti termékek

A fentebb bemutatott piaci tendenciák (kamatszintek csökkenése, fokozódó verseny a lakossági megtakarításokért) és korábban azonosított fogyasztói kockázatok alapján a **Felügyelet indokoltnak látta a kombinált betéti termékek témaelemzés keretében történő vizsgálatát.** Az elemzés

fókuszában a releváns írásbeli ügyfél-tájékoztatás intézményi gyakorlata állt, melynek eredményeképp a **Felügyelet a témában Vezetői körlevelet² jelentetett meg.**

Az elemzés során a **Felügyelet elnevezéstől függetlenül kombinált betétnek tekintette** azon termékkört, amely esetében a fogyasztó két külön szerződés alapján betétet és pénzügyi eszközt, befektetési jellegű életbiztosítást vagy egyéb megtakarítási célú eszközt vásárol meg. További szempont, hogy a két termék együttes vásárlása (azonos időpontban, vagy meghatározott időintervallumon belül) a feltétele a termék által kínált kondíciókra való jogosultságnak (így különösen az akciós betéti kamatnak).

A **Felügyelet tapasztalatai szerint az intézmények vonatkozó gyakorlata szerteágazó**, az írásbeli tájékoztatás jellemzően többfajta dokumentumban, illetve honlap-tájékoztatásban valósul meg. Ugyanakkor a termékkör vonatkozásában **általában hiányzik egy jól strukturált, átlátható, a különböző termékreszeket együttesen bemutató tájékoztató anyag, mely növeli a félreértékesítés kockázatát.**

Mindezek alapján a **kombinált betéti termékeket forgalmazó pénzügyi intézményekkel szemben felügyeleti elvárás, hogy dolgozzanak ki egységes tájékoztató dokumentumot** – melynek javasolt elnevezése „Kiemelt Befektetői Információk” – a Felügyelet által a **vezetői körlevélben rögzített tartalmi és formai ismérvek szerint.**

2.3. Értékesítési csatornák

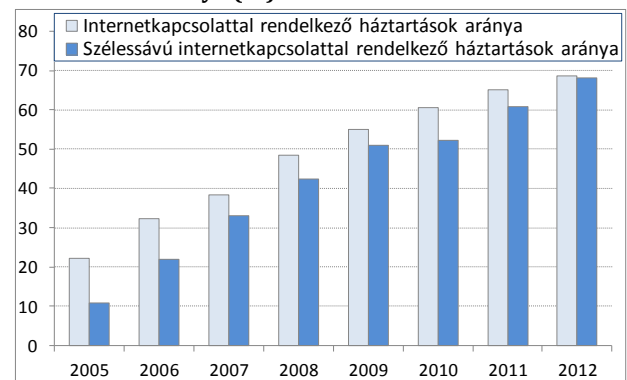
2013-ra megállt a hitelintézeti fiókok számának csökkenése. Ezzel együtt az internet penetráció növekedésével, valamint az intézmények költségmegtakarításra irányuló törekvéseivel párhuzamosan egyre inkább **felértékelődnek az elektronikus csatornák**, és azok biztonsága.

Az elektronikus csatornák előtérbe kerülésével **továbbra is fennáll a félreértékesítés veszélyének növekedése**, azaz, hogy bonyolult, nehezen átlátható feltételű és kondíciójú termékek esetében az ügyfél – személyes segítség igénybevételének lehetősége nélkül – nem a saját pénzügyi profiljának megfelelő terméket választ.

² http://www.pszaf.hu/data/cms2404771/4_2013_vezetoi_korlevel_201307222.pdf

24. ábra **Hitelintézetek hálózati egységei számának alakulása (db)**


Forrás: PSZÁF

 25. ábra **Az internetkapcsolattal rendelkező háztartások aránya (%)**


Forrás: KSH

A Felügyelet megítélése szerint a félreértékesítés megelőzésére jó gyakorlat lehet, ha az internetes felületen is kialakításra kerülnek olyan megoldások, folyamatok, melyek segítségével megvalósulhat az ügyfelek előzetes szűrése, a kockázatfelmérés, és az ügyfélbesorolás, majd az így kapott eredmények alapján történik az adott ügyfél által igénybe vehető termékek körének meghatározása.

2.4. Kiemelt téma: A pénzügyi tranzakciós illeték mértékének emelkedése

2013. január 1-jétől a készpénzfelvétel, kártyás vásárlás, átutalás és egyes további fizetési műveletek után a pénzügyi szervezeteknek pénzügyi tranzakciós illetéket kell fizetniük. A tranzakciós illetékekkel kapcsolatos főbb fogyasztóvédelmi vonatkozásokat a 2013. első Fogyasztóvédelmi kockázati jelentés mutatta be. Tekintettel arra, hogy a tranzakciós illeték mértéke 2013. augusztus 1-jétől jelentősen megváltozott, indokolt a téma ismételt rövid áttekintése. Az illeték mértékét az alábbi táblázat szemlélteti.

 1. táblázat **A pénzügyi tranzakciós illeték mértékei**

Fizetési művelet típusa	2013. január 1. után	2013. augusztus 1. után
általános esetben	a fizetési művelet 0,2 %-a (2 ezreléke), de fizetési műveletenként legfeljebb 6000 forint	a fizetési művelet 0,3%-a (3 ezreléke), de fizetési műveletenként legfeljebb 6 000 Ft
számláról vagy más módon történő készpénzfelvétel esetén	a fizetési művelet 0,3 %-a (3 ezreléke), de fizetési műveletenként legfeljebb 6000 forint	a fizetési művelet összegének 0,6%-a (6 ezrelék)
postán történő készpénzbefizetés esetén	a fizetési művelet 0,2 %-a (2 ezreléke), de fizetési műveletenként legfeljebb 6000 forint	a fizetési művelet összegének 0,3%-a (3 ezrelék)
állampapír forgalmazása esetén	a fizetési művelet 0,2 %-a (2 ezreléke), de fizetési műveletenként legfeljebb 6000 forint	a fizetési művelet összegének 0,3%-a (3 ezreléke), de fizetési műveletenként legfeljebb 6 000 Ft

A mértékek emelkedésén túl változás, hogy a készpénzfelvétel után megszűnt a 6000 forintos felső határ. Ugyan az illeték megfizetésére a pénzügyi szervezetek kötelesek, a törvényi feltételek betartása mellett³ az illetéket érvényesíthetik az ügyfelekkel szemben a díjaik, költségeik emelése

³ Az egyoldalú szerződésmódosítás - pénzügyi tranzakciós illetékekkel összefüggő - feltételeit a Felügyelet 2013. évi első Fogyasztóvédelmi Kockázati Jelentése (25. oldal) részletesen ismerteti.

(egyoldalú szerződésmódosítás) révén. Ez az ügyfelekkel szemben felszámított díjak emelkedéséhez vezethet.

A díjak, költségek mértékének megváltozása, emelkedése következtében felértékelődik a fogyasztók körütekintő, saját igényeiknek és fizetési szokásaiknak leginkább megfelelő számla- és szolgáltató választása, valamint **továbbra is kiemelt jelentőségű a bankváltás.**

A Felügyelet az új mértékek hatályba lépését követően 2013. augusztus elején **figyelemfelhívást tett közzé a fogyasztók számára és „gyakori kérdések és válaszok” formájában** gyűjtötte össze a legfontosabb tudnivalókat a pénzügyi tranzakciós illetékről, az egyoldalú szerződésmódosítás lehetőségéről, valamint az ügyfél jogairól és lehetőségeiről.

A Felügyelet intézkedéseivel **továbbra is arra ösztönzi a fogyasztókat, hogy hasonlítsák össze a pénzügyi szolgáltatók termékeit**, azok kondíciót. Ehhez nyújt segítséget a Felügyelet **bankszámlaválasztó programja**. Kedvezőbb feltételű termékekért érdemes bankot váltani, melyhez szintén segítségül szolgál a Felügyelet **bankváltási kiadványa** és **kisfilmje**.

A Felügyelet a fogyasztók figyelemfelhívása mellett **ellenőrzi a pénzügyi szervezetek egyoldalú szerződésmódosítási gyakorlatát**. A Felügyelet vizsgálatai révén több esetben állapított meg jogszabálysértő díjemelést. Ezen esetekben a Felügyelet szankció alkalmazása mellett kötelezte az érintett intézményeket, hogy a jogtalanul beszedett díjakat fizessék vissza az ügyfeleknek. Ennek összege 2013. augusztus 30. napjáig több mint háromszáz millió forint.⁴

A Felügyelet tranzakciós illetékekkel összefüggő határozatai megtalálhatók **[a Felügyelet honlapján a határozatok menüpontban](#)**.

Nagybankok számlacsomagjai

A 9 legnagyobb lakossági számlavezetési szolgáltatást nyújtó intézmény egyes számlacsomagjai 2013 augusztusában⁵ ismét összehasonlításra kerültek a legkésőbb 2013. szeptember közepéig⁶ hatályba lépő kondíciók alapján. Ennek célja az volt, hogy képet kapjunk a **havi számlavezetési díj és a legtipikusabb tranzakciók alapján az egyes számlatermékek havi átlagos becsült költségének változásáról**. A számlatermékek összehasonlítását 3 ügyfélprofilban, tipikus számlahasználati szokások alapján végeztük.

Az **első ügyfélprofil** esetén alkalmazott feltételezések: kisebb jövedelemmel rendelkező felhasználó, aki a számlára érkező jövedelmének nagy részét egyszerre felveszi bankkártya segítségével, és emellett egy-két egyéb tranzakciót végez. Ebben az esetben a havi átlagos becsült költség jellemzően 150 – 4 700 Ft körül alakult. Az egyes számlacsomagok⁷ esetében a havi becsült átlagos költség változásának mértéke továbbra is nagy szórást mutat (körülbelül 0 – 800 Ft között).

A **második ügyfélprofil** esetén alkalmazott feltételezések: közepes jövedelemmel rendelkező felhasználó, aki a számlára érkező jövedelmének megközelítőleg felét két részletben felveszi bankkártya segítségével, és emellett végez néhány tranzakciót papír alapon és elektronikusan is, valamint bankkártyájával átlagosan hetente végez egy vásárlást. Ebben az esetben a havi, átlagos becsült költség jellemzően 500 – 5 800 Ft körül alakult. Az egyes számlacsomagok esetében a havi becsült átlagos költség változásának mértéke szintén nagy szórást mutat (körülbelül 0/130 – 1 300 Ft között).

A **harmadik ügyfélprofil** esetén alkalmazott feltételezések: magasabb jövedelemmel rendelkező felhasználó, aki a számlára érkező jövedelmének kisebb részét (körülbelül negyedét) veszi fel bankkártya

⁴ http://www.pszaf.hu/hirek_ujdonsagok/13_06_14-Volksbank.html
http://www.pszaf.hu/hirek_ujdonsagok/13_05_24-KDB.html

⁵ A korábbi összehasonlítás megtekinthető a 2013. évi első Fogyasztóvédelmi kockázati jelentés 26-27. oldalán.

(http://www.pszaf.hu/data/cms2398533/FV_kockazati_jelentes_20130531.pdf)

⁶ A vizsgált intézmények közül 2 intézménynek 2013. szeptember végén, október elején lépnek életbe az új kondíció, melyek már az emelt tranzakciós illetékmértéket magukban foglalják.

⁷ A havi átlagos becsült költségek változásának összehasonlítása azon számlatermékek esetében értelmezhető, melyek mindkét időpontban elérhetőek új ügyfelek számára is.

segítségével két részletben, és emellett számos tranzakciót végez elektronikusan, valamint bankkártyáját is aktívan használja vásárlásra. Ebben az esetben a havi, átlagos becsült költség jellemzően 500 – 5 900 Ft körül alakult. Az egyes számlacsomagok esetében a havi becsült átlagos költség változásának mértéke szintén nagy szórást mutat (körülbelül 0/120 – 1 300 Ft között).

Megjegyzendő, hogy az egyedi élethelyzetek határozzák meg, hogy egy-egy ügyfél mely számla igénybevételére lehet jogosult, és ez alapján hogyan alakul a havi átlagos becsült költsége. Az összehasonlítás során a magas költségek jelezhetik azt, hogy a választott számla kevésbé vagy egyáltalán nem illeszkedik az ügyfél tényleges számlahasználati szokásaihoz.

II. Biztosítási szektor

1. Szabályozás

Az alábbiakban azokat a biztosítási szektort érintő jogszabályváltozásokat mutatjuk be, amelyek jelentős részben a Felügyelet javaslatainak eredményeként valósultak meg a közelmúltban. Ezek főként a biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló **2003. évi LX. törvény (Bit.)** módosítását jelentették, de új elemmel bővült a kötelező gépjármű-felelősségbiztosításról szóló **2009. évi LXII. törvény (Gfbt.)** is. A változások java részben **2013. augusztus 1. napjától** hatályosak, de a biztosításközvetítők kötelező szakmai továbbképzésére és a unit-linked biztosításokra vonatkozó szabályok csak 2014 januárjától lépnek hatályba.

Multi Level Marketing (MLM) értékesítési rendszer tilalma⁸

Igen jelentős kockázattól⁹ mentesíti a fogyasztókat az **MLM értékesítési rendszer egyik válfajára vonatkozó tilalomnak törvényi szintű kimondása**. A jogszabály módosítás alapján a **biztosítási szektorban** tiltott az olyan termékértékesítési módszer, amely a szerződő fél számára a szerződéskötés feltételül szabja a díjazással járó terjesztésbe való bevonást. Így nem fordulhat elő a jövőben, hogy valaki kifejezetten azzal a céllal kössön hosszú távú életbiztosítást, hogy annak díját az irreális bevételi lehetőséggel kecsegtető közvetítői tevékenységből „termelje ki”.

Közvetítői tájékoztatás a díjkezelésről¹⁰

A biztosításközvetítői tájékoztatási szabályok kiegészültek a **pénzátvétel szabályaival**, amely gátat szabhat a közvetítők esetleges visszaéléseinek. Ez alapján a biztosításközvetítő a szerződés megkötését megelőzően köteles az ügyfél részére írásban tájékoztatást adni arról, hogy milyen biztosítási termék terjesztésére jogosult, illetve, hogy az **ügyféltől díjat vagy díjelőleget átvehet-e**. Független biztosításközvetítő esetén arról kell tájékoztatást adnia, hogy a **biztosítótól az ügyfélnek járó (pl.: kártérítési) összeget átvehet-e**, és ha igen, maximum milyen értékhatárig. A függő biztosításközvetítőnek arra is fel kell hívnia az ügyfél figyelmét, hogy a biztosítótól az ügyfélnek járó (pl.: kártérítési) összeget nem vehet át.

A biztosításközvetítők kötelező szakmai továbbképzése¹¹

Olyan, a közvetítők szakmai ismereteire vonatkozó keret jellegű szabályok lépnek hatályba 2014. január 1-től, amelyek várhatóan elősegítik, hogy a közvetítők általános szakmai **tudása naprakész** legyen, a közvetített termékek vonatkozásában pedig – amennyiben azok feltétel- és teljesítési rendszerében változás következett be - **továbbképzéseken való részvétellel** gondoskodjanak ismereteik folyamatos fejlesztéséről. Az új jogszabályi környezet a biztosításközvetítői tevékenységre vonatkozó továbbképzési követelményeknek csupán a kereteit határozza meg, a tényleges gyakorlati megvalósítását jelentő részletszabályokat további jogszabályban szükséges rögzíteni. A követelményrendszer részleteinek

⁸ Bit. 6. § A biztosítási termék terjesztése során tilos olyan módszert alkalmazni:

c) amely biztosítási termék megvásárlását díjazással járó terjesztésbe való bevonás feltételül szabja

⁹ A fogyasztói kockázatokról részletesebben: a Felügyelet 2011. évi I. féléves fogyasztóvédelmi kockázati jelentése, 44-46. oldal és a Felügyelet 2012. évi I. féléves fogyasztóvédelmi kockázati jelentése, 37-38. oldal

¹⁰ Bit. 37. § (1) bekezdése

¹¹ Bit. 36/A. § (1) A függő és a független biztosításközvetítői tevékenységet végző természetes személy köteles az általa közvetített biztosítási termékekkel kapcsolatban már megszerzett ismereteket naprakészen tartani, fejleszteni és a változásokból eredő követelményekkel összhangba hozni.

(2) A (1) bekezdésben meghatározott követelmény teljesítése érdekében a függő és a független biztosításközvetítői tevékenységet végző természetes személy köteles az általa közvetített vagy a jövőben közvetíteni szándékozott biztosítási termék vonatkozásában szakmai továbbképzésen részt venni.

kidolgozásával a biztosítási piacon várhatóan az eddigieknél is **felkészültebb közvetítők** fognak tevékenykedni, amely a jövőben a fogyasztók minőségi kiszolgálásának színvonalát javítja majd.

Befektetési egységhez kötött (unit-linked) életbiztosítás szerződési feltételeinek tartalma¹²

Az **eszközalap felfüggesztéssel és szétválasztással kapcsolatos részletes szabályokat** is tartalmaznia kell a szerződési feltételeknek, ezzel törvényi szintre emelkedett a Felügyelet korábbi ajánlásában¹³ megfogalmazott egyik elvárása.

MABISZ elkülönített szervezeti egységére vonatkozó szabályok

Az átláthatóság, az elszámoltathatóság további növelése céljából születtek meg azok az ügyfélvédelmi indíttatású normák, amelyek a Magyar Biztosítók Szövetsége (MABISZ) közjogi feladataival kapcsolatos részletszabályokat határozzák meg. A Felügyelet vizsgálatai során több olyan kérdésre is rámutatott, amelyek jogszabályi rendezettség hiányában a jövőben jelenthetnek problémát, így ezek kiküszöbölését szolgálja a jogszabály módosítás.

A MABISZ látja el a **Nemzeti Iroda** – a Kártalanítási Szervezet, az Információs Központ és a kárnyilvántartó szerv – **feladatait**, a **Kártalanítási Számla kezelését**, továbbá a **Kártalanítási Alap kezelését**. Az új szabályok szerint a **MABISZ ezen feladatait** az érdekképviselői tevékenységeitől **elkülönített szervezeti egysége látja el**, amely egység **önálló számvitelre, beszámoló készítésére** kötelezett.

Új elem továbbá, hogy ez a szervezeti egység biztosítja az **üzembentartók, károsultak biztosítókat érintő panaszainak kezelését** is (a kárnyilvántartás üzemeltetésével, a Kártalanítási Alap, a Kártalanítási Számla, a Nemzeti Iroda vagy a Kártalanítási Szervezet helytállási kötelezettségével kapcsolatosan).

2. Piaci tendenciák

2013-ban, a szezonális hatásokat kiszűrve folytatódott a biztosítási piac stagnálása, ami az **élet ágban erőteljesebben érzékelhető**. A szerződésszám csökkenése elsősorban a folyamatos díjas unit-linked ágazat visszaszorulása miatt látványos (40%-ra csökkent), amit az egyszeri díjas szerződések számának alakulása sem tudott kompenzálni. A hagyományos életbiztosítások kumulált díjbevétele kevésbé erodálódott, mint a unit-linked biztosítások díjbevétele. Az élet ágban domináns unit-linked ágazat díjbevételeinek csökkenése a kedvezőtlen gazdasági körülmények mellett az ügyfelek unit-linked termékekkel szembeni fokozódó tartózkodására is utalhat. Az egyszeri díjas termékek esetében egyelőre átmeneti jelenségnek értékeljük a vásárlások élénkülését, aminek háttérében – a befektetési jegyek növekvő vásárlásához hasonlóan – feltételezhetően a folyamatosan csökkenő, és alacsony betéti kamatkörnyezet állhat.

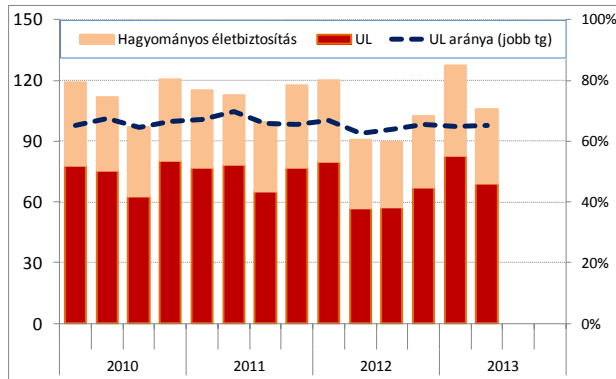
A díjbevételek nagysága és az új szerzések száma mellett a biztosítási piac képét tovább árnyalja, hogy hogyan alakul az egyes időszakokban a **biztosítási kötvények visszavásárlása**. Az **életbiztosítások visszavásárlásának trendje 2013-ban növekvő**. A **visszavásárolt szerződésekre történő átlagos kifizetés összege** az elmúlt három évben közel azonos nagyságú (0,6-0,9 millió forint) volt, és a szerződésekre történő kifizetések több mint 50%-a visszavásárlás miatt történt.

12 96. § (1) A biztosítási szerződésnek tartalmaznia kell:

n) befektetési egységhez kötött életbiztosítás esetén a 132/A. §-ban foglaltakkal összhangban meghatározott, az eszközalap felfüggesztéssel és szétválasztással kapcsolatos részletes szabályokat.

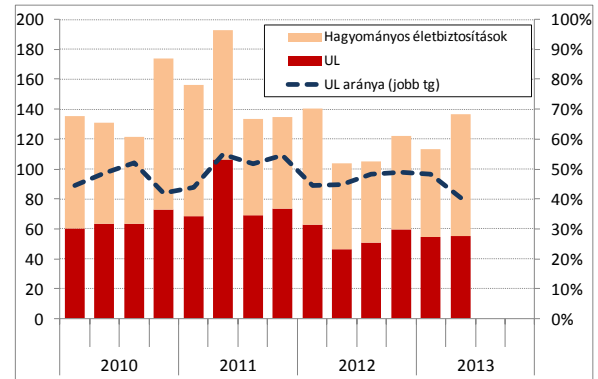
¹³ A Felügyelet elnökének 13/2012. (XII. 4.) számú ajánlása a befektetési egységhez kötött (unit-linked) életbiztosításokkal kapcsolatos prudenciális és fogyasztóvédelmi elvek alkalmazásáról

26. ábra Az élet ág díjbevételeinek alakulása (mrd Ft), és a UL termékek aránya ezen belül



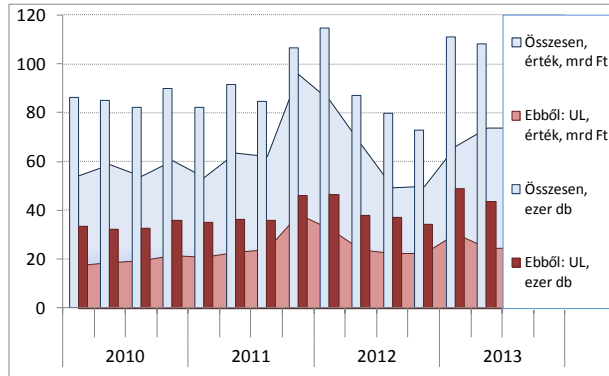
Forrás: PSZÁF

27. ábra Az élet ág új szerződéseinek alakulása (ezer db), és a UL termékek aránya ezen belül



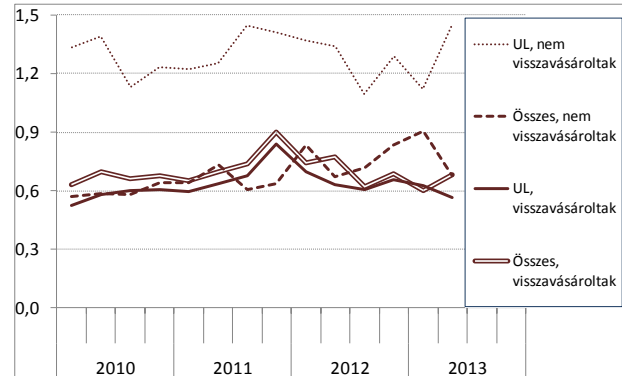
Forrás: PSZÁF

28. ábra Életbiztosítások visszavásárlása, szerződés-szám (oszlopok), ill. érték (terület) szerint



Forrás: PSZÁF

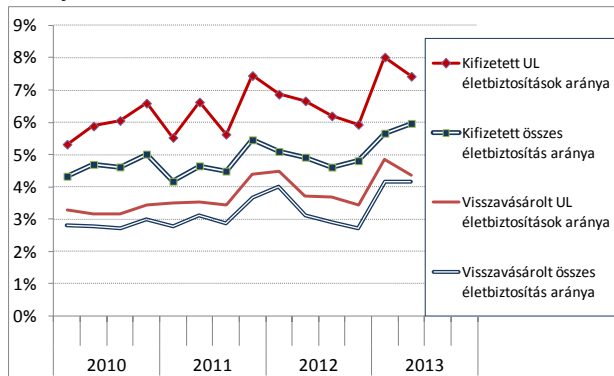
29. ábra Az életbiztosítási szerződésekre történt kifizetések átlagos mértékének alakulása (millió Ft)



Forrás: PSZÁF

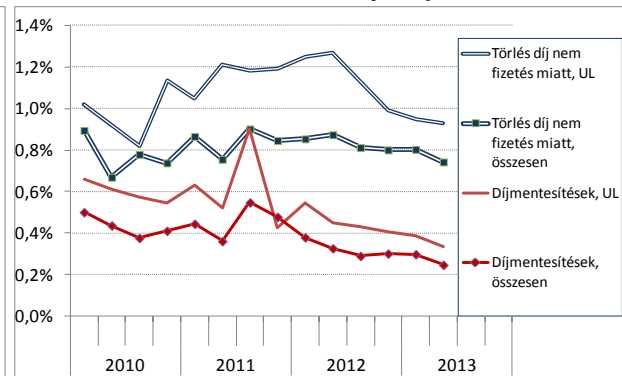
Az élet-ágban 2013. év második felére a **díjnemfizetés miatt megszűnt szerződések aránya 0,8% alá csökkent. A kedvezőtlen gazdasági környezet ellenére a díjnemfizetés miatti megszűnések csökkenő tendenciája fogyasztóvédelmi szempontból kedvező, hiszen a lakosság biztosítási védelme növekedhet, valamint a későbbiekben a szerződések nagyobb arányára történhet szolgáltatás kifizetés.**

30. ábra Életbiztosítási szerződések aránya, amelyekre kifizetés történt



Forrás: PSZÁF

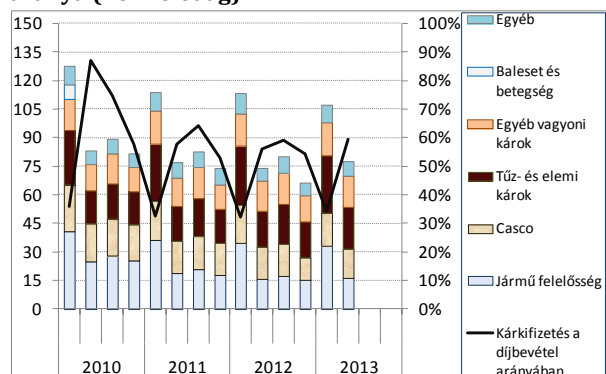
31. ábra Díjnemfizetések aránya (az időszak eleji, összes szerződésszámhoz viszonyítva)



Forrás: PSZÁF

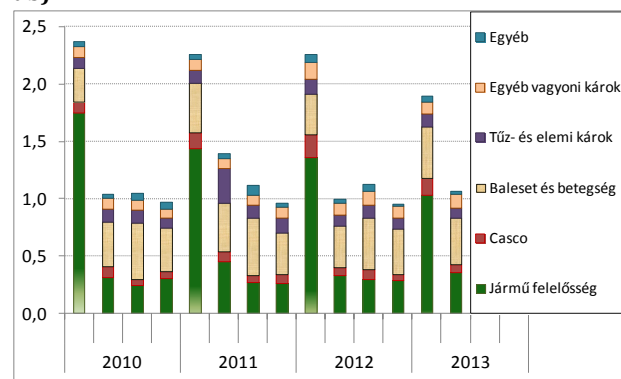
Megjegyzés: a visszavásárolt szerződések a kifizetett szerződések részét képezik

32. ábra A díjbevétel (mrd Ft) megoszlása az ágazatok között, ill. a kárkifizetések összesített aránya (nem-élet ág)



Forrás: PSZÁF

33. ábra Az egyes ágazatok negyedéves növekedése, nem-élet ág (szerződésszám, millió db)



Forrás: PSZÁF

A **nem-élet ágban**¹⁴ – éves összehasonlításban – kisebb mértékű volt a díjbevétel csökkenés, a kumulált díjbevétel azonban ezzel együtt is elmaradt az élet ágétól.

A **vagyonbiztosítások** (tűz- és elemi károk, valamint egyéb vagyoni károk) **részaránya a nem élet ági díjbevételén belül** – több évre visszatekintve is – **folyamatos emelkedést mutat**, ami egyrészt a vagyonbiztosításokból származó díjbevétel növekedésének, nagyjából ugyanakkor a casco és kgfb ágazatok díjbevétel csökkenésének tulajdonítható.

Piaci várakozások szerint 2013 második felében sem várható érdemi növekedés a biztosítási szektorban. Kínálati oldalról kitörési lehetőséget középtávon az egészségbiztosítási és a nyugdíjbiztosítási termékek szélesebb fogyasztói rétegek számára történő értékesítése jelenthet.

¹⁴ A nem-életbiztosítási ágra vonatkozó adatok minden szektorra kiterjednek, így az többek között magában foglalja a lakossági információkat is.

III. TŐKEPIACI SEKTOR

1. Szabályozás

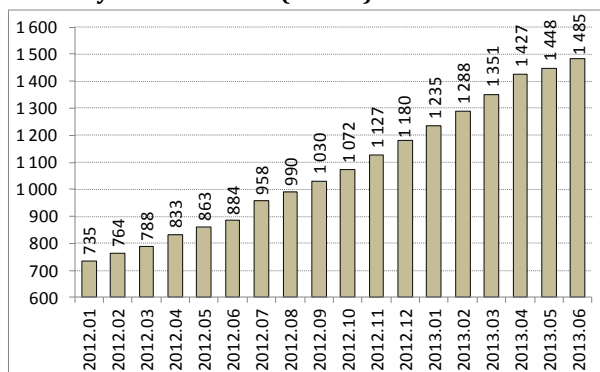
2013. május és augusztus között a tőkepiaci szektort érintően nem történt fogyasztóvédelmi szempontból kiemelt érdemlő szabályozási változás.

2. Piaci tendenciák

2.1. Lakossági állampapír értékesítés

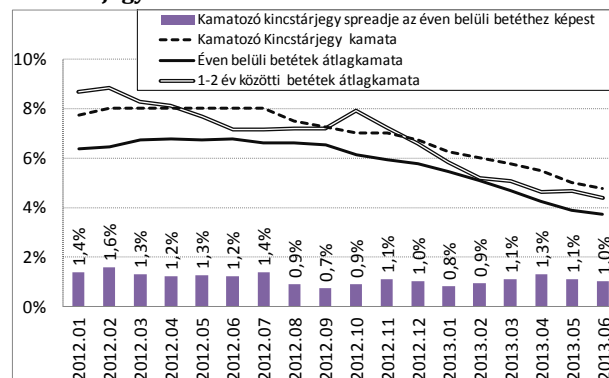
A lakossági ügyfelek részére történő állampapír értékesítés felfutása 2013-ban is folytatódott. **Az ÁKK Zrt. finanszírozási stratégiája nem változott**, az elérhető állampapír-típusok, értékesítési csatornák hasonlóak. Az állampapírok sikerét elsősorban azok versenyképes kamatozása alapozza meg.

36. ábra A lakosság forintban denominált állampapír állományának alakulása (Mrd Ft)



Forrás: ÁKK, MNB

37. ábra Új szerződésű betéti kamatok és a kamatozó kincstárjegy kamatai



Forrás: ÁKK, MNB

A lakosság által forintban tartott állampapír állomány 2013 júniusára megközelítette az 1500 Mrd forintot, ami az előző év végéhez képest kb. 25%-os növekedést mutat fél év alatt (lásd 36. ábra).

Az új eladásokat a rövid futamidejű papírok dominálják, ugyanakkor továbbra is jelentős a PMÁK állománya (324,4 Mrd 2013. július végére).

A forintban denominált állampapírok mellett az ÁKK Zrt. az euróban denominált állampapír (PEMÁK) értékesítésére is hangsúlyt helyezett. Ennek lakossági értékesítése¹⁵ erőteljes, 2013. július végén az állomány 1,7 Mrd euró, ennek 14,2%-a magyar háztartás. A kamatozó kincstárjegy és az új szerződésű betétek átlagkamatait mutatja a 37. ábra.

Továbbra is fontosnak tartjuk az állampapírokhoz kapcsolódó kamat¹⁶ és likviditási¹⁷ kockázattal kapcsolatos tájékoztatást.

¹⁵ A PEMÁK-ot devizabelföldi és devizakülföldi jogi- és magánszemélyek is vásárolhatják.

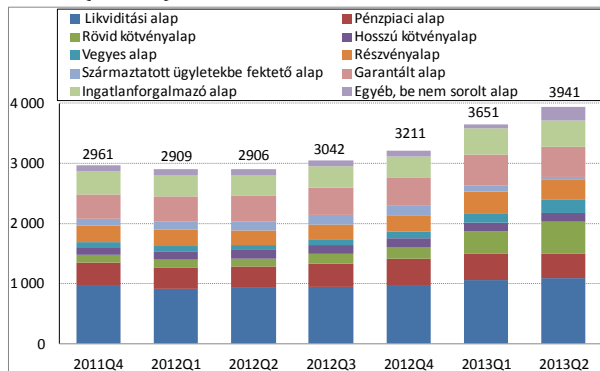
¹⁶ A kibocsátói kockázaton túlmenően az állampapírok is ki vannak téve a kamatkörnyezet hatásának. Emelkedő kamatkörnyezet mellett, ha a befektető el kívánja adni lejárat előtt az értékpapírt, akár veszteséget is realizálhat. Az állampapír futamidejének növekedése mellett egységnyi kamatváltozás esetén jelentősebb az árfolyamérték változása.

¹⁷ Az állampapírok kamatkockázat mellett likviditási kockázattal is rendelkeznek. Ez a forgalmazók árjegyzésében (vételi-eladási különbözet nagyságában) jelentkezik, amely futamidőtől függően tipikusan 1-2%-tól akár 5-6%-ig is terjedhet. Az elsődleges forgalmazók esetén az elvárt nagyobb volumenű kötések esetén (300-500 millió forint) alacsony a vételi-eladási árfolyam különbözet, ugyanakkor kisebb volumenű ügyleteknél és egyéb, másodpiaci árjegyzésekben számottevő különbségek lehetnek, ezért eladás esetén fontos a tájékozott döntés. Értelemszerűen a PEMÁK kötvények vásárlása esetén a lakossági befektető az EUR/HUF árfolyamkockázatot is viseli.

2.2. Befektetési jegyek növekvő értékesítése

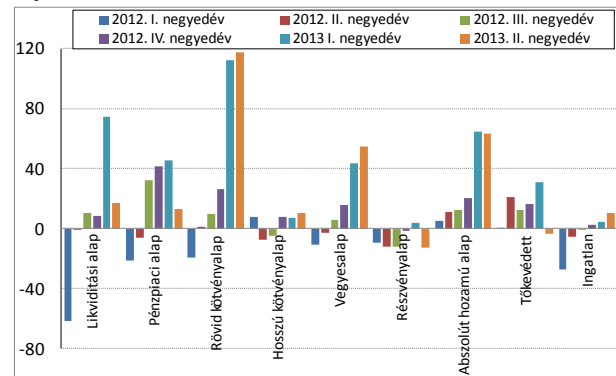
A 38. ábrán láthatók a hazai nyilvános befektetési alapok állományi adatai, és a 39. ábra tartalmazza az alapok negyedéves értékesítési adatait.

38. ábra Nyilvános befektetési alapok állományi adatai (Mrd Ft)



Forrás: PSZÁF

39. ábra Nyilvános befektetési alapok értékesítése (M Ft)



Forrás: Bamosz

A betéti kamatok 2012 második felében megindult markáns csökkenése, valamint az állampapír piaci hozamszintek szignifikáns esése következtében a befektetési alapok vagyona 2013 első félévében több mint 20%-kal nőtt, főként a rövid kötvényalapok, a vegyes alapok, illetve az abszolút hozamú alapok befektetési jegyeiből adtak el rendkívül nagy mennyiséget. Ez a tendencia a megtakarítási szerkezet átrendeződését is mutatja: a bankbetétekből állampapírokba, illetve befektetési jegyekbe áramlik a lakosság pénzügyi vagyonának jelentős része. A fenti folyamat továbbra is része annak a historikusan is ismert jelenségnek, amikor tartós hozamsökkenést követően a lakossági befektetők egy része jelentős volumenben vásárolja a befektetési jegyeket a kedvező visszatekintő hozamok hatására.

Ez – ahogyan az előző jelentésünkben már kiemeltük - nem megfelelő időzítés esetében akár tőkevesztéshez is vezethet (így például 2003-ban), ugyanakkor a múltbeli tapasztalatok szerint a befektetők (tévesen) tőkegarantálnak tekinthetik e befektetéseket. A nyilvános nyíltvégű befektetési alapok esetén a befektetők számára rendelkezésre állnak az akár 10 évre visszatekintő múltbeli éves hozamok, amelyek alapján a hozamingadozás jól érzékeltethető.

A Felügyelet továbbra is fontosnak tartja, hogy a szolgáltatók a szóbeli tájékoztatás során egyértelműen hívják fel a befektetők figyelmét a hozamingadozásokkal kapcsolatos ilyen típusú kockázatokra.

2.3. Magas tőkeáttételes ügyletek

A Felügyelet korábbi fogyasztóvédelmi kockázati jelentéseiben részletesen bemutatta a magas tőkeáttételű ügyletekhez kapcsolódó kockázatokat, így különösen a tőkeáttétel hatását a piaci kockázatokra. 2012 után 2013-ban a lakossági ügyfelek összességében nettó módon számolva nyereséget könyvelhettek el a lezárt ügyleteken. Ugyanakkor a lakossági nyitott pozíciók becslés alapján folyamatosan jelentős veszteséget mutat, és az év közbeni eredmény értékek nagyfokú változékonysága jól érzékelteti az ügyletfajta jelentős kockázatait, valamint jelezheti azt is, hogy a veszteségek egy részét a lakossági ügyfeleknek a későbbiekben esetleg realizálniuk kell.

A Felügyelet továbbra is folyamatosan elvárja, hogy a magas tőkeáttételes ügyletek kockázatait szünterdizáltnak, és közérthető módon jelenjenek meg a szolgáltatók honlapjain és kereskedési platformjain¹⁸, és erre vonatkozóan a szolgáltatói gyakorlatot orientáló vezetői körlevelet dolgozott

¹⁸ Az EBA és az ESMA közösen tájékoztatást jelentett meg a különbözeten alapuló ügyletek kockázatairól: http://www.esma.europa.eu/system/files/investor_warning_-_cfd_-_esma_2013_00070000_hu_cor.pdf

ki.¹⁹ Tekintettel arra, hogy a lakossági ügyfelek eredményességében jelentős eltérések vannak a szolgáltatók között, a Felügyelet a jövőre nézve fontosnak tartja, hogy a zárt pozíciók eredményeinek adatai negyedéves frekvenciával, aggregált módon jelenjenek meg a szolgáltatók honlapján.

¹⁹ http://www.pszaf.hu/data/cms2407969/vezkorlev_6_2013.pdf