

Módszertani útmutató

a forintbankjegyek és -érmék címletváltásával kapcsolatban a hitelintézetek és a posta internetes honlapjain, valamint a fiókhálózatban közzétett ügyfél-tájékoztatás kialakításához

A vonatkozó jogszabályi előírások - a bankjegyek feldolgozásáról, forgalmazásáról, valamint hamisítás elleni védelmével kapcsolatos technikai feladatokról szóló 11/2011. (IX. 6.) MNB rendelet 22. §-a, továbbá az érmék feldolgozásáról, forgalmazásáról, valamint hamisítás elleni védelmével kapcsolatos technikai feladatokról szóló 12/2011. (IX. 6.) MNB rendelet 12. §-a - alapján a hitelintézetek és a posta kötelesek

- a címletváltást ténylegesen végző fiókjaikban jól látható helyen, hirdetményben közzétenni a címletváltás ügyfél általi igénybevételének feltételeit és díját, a címletváltást ténylegesen nem végző fiókjaikban pedig a címletváltást végző legközelebbi fiók címét, valamint a szolgáltatás igénybevételének feltételeit és díját;
- az internetes honlapjukon folyamatosan és könnyen hozzáférhető módon elérhetővé tenni a címletváltást ténylegesen végző fiókjaik listáját, valamint a címletváltás ügyfél általi igénybevételének feltételeit és díját.

Az MNB tapasztalatai szerint az egyes hitelintézetek, illetve a posta internetes honlapjának struktúrája, az ott történő publikálás módja rendkívül változatos képet mutat, és nyilván az alkalmazott technikai megoldások is különbözőek. Ezen felül az ügyfeleknek nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit tartalmazó dokumentumok típusai, elnevezései is eltérőek, találhatunk például hirdetményekre, kondíciós listákra, üzletszabályzatokra, általános szerződési feltételekre, stb. Az MNB-nek a jelen módszertani útmutatóval nem célja a honlapok, illetve az alkalmazott dokumentum-típusok egységesítése, vagy meghatározott technikai megoldások ajánlása. Az útmutató célja, hogy felhívja a hitelintézetek és a posta figyelmét azokra a szempontokra, amelyek a címletváltással kapcsolatos ügyfél-tájékoztatási szabályoknak való megfelelést szolgálják.

Ügyfél-tájékoztatás az internetes honlapon

Címletváltást ténylegesen végző fiókok listája

Az egyes hitelintézetek és a posta honlapján jellemzően elérhető a teljes fióklista, illetve az ügyfelek számára a keresési lehetőség is biztosított (pl. cím, vagy igénybe vehető szolgáltatás alapján). Amennyiben egy hitelintézet vagy a posta a teljes fiókhálózatában végzi a címletváltási tevékenységet, nem szükséges külön fióklistát megjelenítenie, de a honlapján ezt az információt valamilyen formában egyértelműen közzé kell tennie. Ezt megteheti akár magában a címletváltás feltételeit, illetve díját tartalmazó dokumentumban (hirdetmény, kondíciós lista, üzletszabályzat, stb.), akár azon kívül, pl. a pénztári szolgáltatásokról szóló információkat tartalmazó oldalon.

A hivatkozott MNB rendeletek lehetővé teszik a címletváltási tevékenységet végző fiókok számának korlátozását. Amennyiben az adott hitelintézet vagy a posta él e lehetőséggel, közzé kell tennie a korlátozás tényét (ld. előző bekezdés), másrészt meg kell oldania a címletváltási tevékenységet végző fiókok listájának elérhetőségét (pl. a teljes fióklistából történő lekérdezéssel, vagy külön lista megjelenítésével).

A címletváltás igénybevételének feltétele(i) és díja

A hitelintézetek és a posta a címletváltás végrehajtását fizetési számla meglétéhez, illetve egyéb szolgáltatás igénybevételéhez köthetik, valamint - az MNB rendeletekben meghatározott maximális mérték figyelembevételével - díjat számíthatnak fel. Amennyiben egy hitelintézet vagy a posta a

címletváltást feltételhez köti, illetve díjat számít fel, akkor ezt a saját szabályozási rendjének megfelelő dokumentum(ok)ba (pl. hirdetmény, kondíciós lista, üzletszabályzat) be kell építenie, és ezeket a dokumentumokat a honlapon közzé kell tennie. Amennyiben az adott feltételek és a díj közzétételére a hitelintézet vagy a posta nem önálló, kifejezetten a címletváltásra vonatkozó dokumentumformát alkalmaz, hanem ezen kikötéseket az általa nyújtott valamely egyéb szolgáltatásra vonatkozó feltételekben (pl. bankszámlavezetés általános szerződési feltételei) jeleníti meg, akkor ezen dokumentumban szükséges azt is egyértelműen közzétennie, hogy végez-e címletváltást az adott szolgáltatást igénybe nem vevő (pl. a nála bankszámlával nem rendelkező) ügyfelek részére is, és ha igen, azt milyen feltételekkel és díjért teszi.

Azt is közzé kell tenni a honlapon, ha a hitelintézet vagy a posta nem köti feltételhez, illetve díj fizetéséhez a címletváltás végrehajtását.

A címletváltással kapcsolatos információk „könnyen hozzáférhető módon” történő közzététele

A „könnyen hozzáférhető mód” megítélése természetesen nagyban függ attól, hogy az a személy, aki a címletváltással kapcsolatban információhoz szeretne jutni, mennyire igazodik el a banki (postai) szolgáltatások között, illetve az internet világában. Az MNB rendeletek a megvalósítás módját nem határozzák meg, így az ezen kritériumnak megfelelő bármilyen technikai megoldás elfogadható lehet. A „könnyen hozzáférhető mód” értékelésénél az MNB részéről az alábbi szempontokat vesszük figyelembe:

- Az egyes hitelintézetek és a posta honlapján jellemzően biztosított a szavakra, kifejezésekre történő keresés lehetősége. Amennyiben a címletváltással összefüggő kulcsszavak találatként a vonatkozó információs oldalt, illetve dokumentumokat hozzák eredményként, teljesítettnek tekinthető a „könnyen hozzáférhető mód”-ra vonatkozó előírás. Ajánlott kulcsszavak: címletváltás, készpénzváltás, bankjegyváltás, érmeváltás (ezek külön írt változata is), sérült bankjegy, csonka bankjegy, hiányos bankjegy. Tapasztalataink szerint vannak olyan hitelintézeti honlapok, amelyeken a kereső csak abban az esetben adja találatként a vonatkozó dokumentumot, ha a keresőbe írt szó vagy kifejezés pontosan megegyezik a dokumentumban található szóval, illetve kifejezéssel (pl. a keresőbe írt „bankjegy váltás” nem ad találatot, de a „bankjegy váltási” igen, mert a vonatkozó dokumentumban ez a kifejezés szerepel). Ez a megoldás a „könnyen hozzáférhetőség” szempontjából nem tekinthető megfelelőnek, ezért a kereső fejlesztése indokolt. A „könnyen hozzáférhető mód” értékelésénél nem szempont, hogy a kulcsszavas keresés a hitelintézet, illetve a posta saját honlapján kívüli keresőkben (pl. Google) is felhozza-e eredményként a vonatkozó aktuális információs oldalt, illetve dokumentumot.
- Amennyiben a honlapon található külön oldal a pénztári szolgáltatásokról, indokolt, hogy ezen az oldalon jelenjenek meg a címletváltással kapcsolatos információk is.
- A „könnyen hozzáférhető mód” pozitív példájának tekinthető, ha a honlapon külön oldal is összefoglalja a címletváltással kapcsolatos információkat. Ebben az esetben is lényeges azonban, hogy milyen útvonalon érhető el az adott oldal, illetve a kulcsszavas keresés találatként felhozza-e. Amennyiben a honlapon található ilyen információs oldal, mindenképpen szükséges, hogy arról egyértelműen elérhetőek legyenek a vonatkozó dokumentumok (pl. hirdetmény, kondíciós lista). Tapasztaltuk például, hogy az információs oldalon hivatkozás történt arra, hogy a címletváltásért a hirdetményben meghatározott díjat kell fizetni, de az oldalról a hirdetmény nem volt elérhető, és hiányzott annak meghatározása is, hogy pontosan melyik hirdetményről van szó és az hogyan érhető el.

A címletváltással kapcsolatban elérhető információk aktualitása

Alapvető szempont, hogy a hitelintézet, illetve a posta honlapján elérhető információk, feltételek, díjak hatályossága mindenkor pontosan megállapítható legyen. Tapasztalataink szerint előfordult, hogy a honlapon végzett kulcsszavas keresés eredményeként egymásnak ellentmondó információkat tartalmazó dokumentumok (pl. hirdetésmények) jelentek meg találatként, és csak a közzétételi dátumokból lehetett következtetni arra, hogy a korábbi keltezésű már valószínűleg hatályát veszítette.

Ügyfél-tájékoztatás a fiókhálózatban

Az MNB rendeletek szerint a hitelintézeti és postai fiókokban **jól látható helyen, hirdetésményben** kell közzétenni a címletváltással kapcsolatos információkat.

Az ügyfél-tájékoztatás megfelelőségének kritériumai

- a közzétett dokumentumból egyértelműen megállapíthatónak kell lennie, hogy az adott fiókban igénybe vehető-e a szolgáltatás;
- amennyiben az adott fiókban igénybe vehető a címletváltási szolgáltatás, fel kell tüntetni az igénybevétel feltételeit (pl. fizetési számla meglétéhez kötött-e, van-e mennyiségi korlát), továbbá a szolgáltatás díját;
- amennyiben az adott fiókban nem vehető igénybe a címletváltási szolgáltatás, szükséges megadni a címletváltást végző legközelebbi fiók címét, az igénybevétel feltételeit és a szolgáltatás díját;
- az ügyféltérben elhelyezett dokumentumot nem szükséges formálisan is „Hirdetmény”-nek elnevezni, de a megnevezésből megállapíthatónak kell lennie, hogy abban található meg a címletváltással kapcsolatos információk;
- nem szükséges, hogy a címletváltás feltételei külön hirdetésményben szerepeljenek, elfogadható olyan megoldás is, ha a címletváltás az egyéb pénztári szolgáltatások (pl. befizetés, készpénzfelvétel) feltételeivel és kondícióival együtt kerül közzétételre. Ez utóbbi módszer azonban nem nehezítheti meg az ügyfelek tájékozódását, így pl. a hitelintézet vagy a posta valamennyi szolgáltatását magában foglaló teljes üzletszabályzatnak, általános szerződési feltételeknek a fiókban történő elhelyezése önmagában nem jelent megfelelő megoldást.