



**a devizakölcsönök törlesztési árfolyamának rögzítéséről és a lakóingatlanok
kényszerértékesítésének rendjéről szóló 2011. évi LXXV. törvénnyel kapcsolatban
elvárt, a fogyasztói érdekeket figyelembe vevő intézményi gyakorlatokról**

Az Országgyűlés 2011. június 20. ülésnapján fogadta el *a devizakölcsönök törlesztési árfolyamának rögzítéséről és a lakóingatlanok kényszerértékesítésének rendjéről szóló 2011. évi LXXV. törvényt* a devizakölcsönzés következtében kialakult társadalmi szintű probléma kezelése, az egyes devizák jelentős árfolyam-ingadozási hatásának átmeneti tompítása, és ezzel a devizakölcsönrel rendelkezők helyzetének kiszámíthatóbbá tétele, továbbá a lakóingatlanok egyidejű, tömeges kényszerértékesítésének és az ingatlanpiacra gyakorolt káros hatásainak megelőzése érdekében.

Tekintettel a devizakölcsönrel rendelkező adósok jelentős számára, valamint e törvényben meghatározott, a devizakölcsönök törlesztési árfolyamának rögzítésére vonatkozó konstrukció (a továbbiakban: konstrukció) összetettségére, a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (a továbbiakban: Felügyelet) jelen levelében hívja fel a pénzügyi intézmények figyelmét néhány hangsúlyos fogyasztóvédelmi szempontra. Hivatkozva a Felügyelet elnökének *a pénzügyi szervezetek számára az általános fogyasztóvédelmi elvek alkalmazásáról szóló 1/2011. (IV.29.) számú ajánlásában* foglaltakra, a Felügyelet kiemelten fontosnak tartja, hogy az érintett pénzügyi intézmények megkülönböztetett figyelmet szenteljenek a devizakölcsönök törlesztési árfolyamának rögzítésével kapcsolatos új konstrukció alkalmazásakor, megismertetésekor a fokozottan elvárt fogyasztóvédelmi normák szem előtt tartására, valamint a fogyasztók érdekeit figyelembe vevő gyakorlatok kialakítására.

A Felügyelet fogyasztóvédelmi szempontból a következőket tekinti elvárt magatartásnak:

1. A pénzügyi intézmény **segítse elő tájékoztatók és más segédeszközök** (internetes hitel kalkulátor, szórólap, stb.) készítésével és/vagy közzétételével a konstrukció lényegének, következményeinek, számszerű hatásainak megismerését és így **a fogyasztó megalapozott döntéshozatalát.**
2. A pénzügyi intézmény e tájékoztató anyagaiban, valamint a szóbeli információadás során a hatályos tájékoztatási követelményekkel **összhangban körültekintően, közérthetően, teljes körűen, ugyanakkor lényegre törően tájékoztassa ügyfeleit a konstrukció részleteiről, feltételeiről,** annak érdekében, hogy a fogyasztó mérlegelhesse a konstrukcióban való részvétel lehetséges következményeit.
3. A pénzügyi intézmény tegye lehetővé, hogy **a fogyasztó** a tájékoztató anyagok, kalkulációs programok révén **összehasonlíthassa azokat a várható fizetési kötelezettségeket,** amelyet a konstrukcióban való részvétel vagy az attól való távolmaradás esetén a jövőben kellene teljesítenie.

4. A pénzügyi intézmény adjon olyan tájékoztatást a fogyasztó számára, mely **személyre szabottan mutatja be, hogy az árfolyamok jövőbeni lehetséges különböző szintjei esetén** (pl. 230/210/190 (HUF/CHF) **hogyan alakulhat tőke- és kamattartozása.**
5. A pénzügyi intézmény a fogyasztók tájékoztatása során térjen ki a konstrukció előnyeire, hátrányaira valamint ismertesse az **ügyfél rendelkezésére álló egyéb adósságrendező, adósságkönnyítő lehetőségeket is**, így különösen a *fogyasztónak nyújtott hitelről szóló 2009. évi CLXII. törvény 28. § (4) bekezdésében* meghatározott egyszeri ötéves hitelfutamidő hosszabbítás lehetőségét; hívja fel a fogyasztók figyelmét a türelmi idő lehetőségére, átütemezésre, az intézmények által ajánlott saját hitelkiváltó, és más rendelkezésre álló adósságrendező konstrukciókra, stb..
6. A pénzügyi intézmény biztosítsa, hogy **a fogyasztó összevethesse a számára rendelkezésre álló különböző alternatív lehetőségeket: ide értve az 5. pontban hivatkozott jogszabály által biztosított lehetőséget, valamint az e konstrukcióban és az egyes pénzügyi szolgáltatók által kínált saját adósságkönnyítő programokban való részvétel paramétereit.** Ennek célja, hogy a fogyasztó egyéni élethelyzete alapján a számára optimális döntést hozhassa meg.
7. A pénzügyi intézmény a naprakész tájékoztatás érdekében legyen fokozott figyelemmel arra, hogy a fogyasztókkal személyes kapcsolatba kerülő **ügyintézők a konstrukció és egyéb más, az intézménynél elérhető adósságrendező lehetőségek részleteit pontosan ismerjék és közöljék, ennek érdekében szükség esetén megfelelő felkészítésben részesítsék őket.**
8. A pénzügyi intézmény törekedjen arra, hogy **a konstrukció ügyfél általi igénybevétele ne ügynökhálózaton keresztül, hanem bankfiókban, banki ügyintézőn keresztül történjen.**
9. A konstrukció igénybevételét megelőzően *a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény 206. § (1) bekezdésében előírt*, legalább évente egyszer nyújtandó kimutatáson túlmenően **a fogyasztó kérésére a pénzügyi intézmény térítésmentesen bocsásson a fogyasztó rendelkezésére naprakész írásos kimutatást** a fennálló tartozásának tételesen felsorakoztatott jogcímeiről és összegeiről. Ennek célja, hogy a fogyasztó a naprakész információk birtokában, a lehető legkörültekintőbben tudja a konstrukcióban való részvételét mérlegelni és döntését képes legyen felelősen meghozni.
10. A pénzügyi intézmény a tájékoztatás során hívja fel a fogyasztók figyelmét **a Felügyelet e konstrukcióval kapcsolatos tájékoztatóira és internetes árfolyamrögzítő kalkulátorára.** A pénzügyi intézmény a lakossági ügyfelek számára könnyen megtalálható módon **tegye elérhetővé a Felügyelet internetes árfolyamrögzítő kalkulátorát** saját honlapján, mely az alábbi linken érhető el: <http://www.pszaf.hu/fogyasztoknak/alkalmazasok/arh>
11. Amennyiben a fogyasztónak a konstrukcióban való részvételi igénye **jogszabályi feltételek fennállásának hiányában** nem támogatható, az **ésszerű határidőben adott elutasító döntést a pénzügyi intézmény mindig alapos és érthető indoklással lássa el**, egyúttal törekedjen alternatív megoldások felkínálására.

12. A pénzügyi intézmény **önként vállalt kötelezettségként tájékoztatásul adja meg** az ügyfél részére **azt a referencia kamatlábhoz kötött maximális kamatszintet** (pl: BUBOR + x %), amely a gyűjtőszámlán felhalmozódó **forintösszeget** 2014. december 31-ét (illetve a 36 hónapos türelmi időszak lejártát) követően **terhelni fogja**.
13. A konstrukció igénybe vételét követően a **konstrukcióba belépett fogyasztó számára** a pénzügyi intézmény – a Hpt. hivatkozott 206. §-ának rendelkezéseivel összhangban – adjon **rendszeres éves kimutatást a gyűjtőszámla aktuális egyenlegéről**.
14. Amennyiben a fogyasztó rendelkezik internetbanki elérhetőséggel, **a pénzügyi intézmény tegye e fenti éves tájékoztatást elérhetővé, lekérdezhetővé** internetbankon keresztül is.
15. **Az éves tájékoztatás** lehetőség szerint **tartalmazza** a várható **törlesztőrészlet hozzávetőleges, becsült nagyságát** a gyűjtőszámla aktuális, tájékoztatáskori egyenlege, valamint a 12. pontban megadott árazási elvek alkalmazása alapján.

Budapest, 2011. augusztus 1.

Dr. Szász Károly
elnök