



A pénzügyi fogyasztóvédelem megerősítése az MNB és a PSZÁF integrációját követően

A Magyar Nemzeti Bank (MNB) és a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (PSZÁF) 2013. október 1-jei integrációját követően a fogyasztóvédelem területén is stratégiai változás történt. Ennek eredményeként mind a fogyasztóvédelmi, mind a piacfelügyeleti tevékenységben kiemelt fókuszponttá vált a **pénzügyi fogyasztóvédelem további erősítése és erélyes képviselete**.

A stratégia megvalósításának egyik fő területe az integráció során kialakított **új szervezeti egység**, a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ (PFK), melynek kiemelt céljai a fogyasztók pénzügyi tudatosságának és pénzügyi kultúrájának fejlesztése és a sérülékeny társadalmi csoportok fokozott védelme. A PFK a jegybank „**mosolygós arcaként**” működve speciális, együttműködő kapcsolatot törekszik kialakítani a piac minden szereplőjével.

A stratégia másik fő területe, hogy az MNB hatósági szerepkörében nagy hangsúlyt fektet a **proaktív vizsgálatokra**, valamint az egyedi beadványok kezelése helyett előtérbe kerülnek a **témavizsgálatok**, mellyel a problémát az összes érintett fogyasztó tekintetében **rendszerszinten** tárja fel.

A civil szférával történő együttműködés, valamint a fogyasztók tájékoztatásának erősítése

A PFK megkezdte a **Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Civil Háló kiépítését**. Ennek eredményeként rendszeresen megrendezi a Civil Fórum rendezvényeit, amelyen az MNB látókörében szereplő összes, pénzügyi helyzetekkel is foglalkozó civil szervezet részt vesz és meghatározott témákban, MNB előadásokat követően közösen gondolkodhatnak, oszthatják meg nézeteik egymással és a jegybankkal is, egyebek közt civil pályázatok kiírása, civilek szakmai munkájának támogatása, s az országos pénzügyi fogyasztóvédelem kialakítása érdekében.

A Civil Háló keretein belül az MNB idén júliusban írta ki az első Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Civil Háló pályázatát is, mely projektkategóriákban, projekttámogatásokkal nyújt segítséget a civil szervezeteknek, együttműködve a pénzügyi fogyasztóvédelem erősítésében. Kimagasló eredmény, hogy az első pályázatra egy hónapos jelentkezési idő alatt 27 szervezet mindösszesen 46 pályamunkával jelentkezett. A Civil Háló keretében a társadalmi felelősségvállalási programhoz kapcsolódóan az MNB összesen 150 millió forintos keretösszeggel támogatja az országos pénzügyi fogyasztóvédelem résztvevőinek munkáját.

A széleskörű tájékoztatás mellett az **együttműködés is a PFK stratégiájának egy alappillére**. Ennek keretében a jegybank egyeztetett mind új pénzügyi fogyasztóvédelmi koncepciójáról– így azon belül a pénzügyi kultúra fejlesztéséről, s friss fogyasztóvédelmi sorozatáról, a **Pénzügyi Navigátor Füzetekről** – a pénzügyi piacok érdekképviseleteivel, így a Magyar Bankszövetséggel, a

MABISZ-szal, a MABIASZ-szal, a FBAMSZ-szal, továbbá a VGYOSZ-szal. Az Állami Számvevőszékkel és a Nemzetgazdasági Minisztériummal való összefogás jegyében határozott együttműködés kezdődött a lakosság pénzügyi kultúrájának elkötelezett fejlesztése érdekében, csatlakozva az OECD országok pénzügyi fogyasztóvédelmi gyakorlatához. Ezen egyeztetések folyamatosan zajlanak, az eddigi eredmények és a pozitív visszajelzések alapján hosszú távon is sikeresek lehetnek.

A hatékony pénzügyi fogyasztóvédelmi kommunikáció jegyében a PFK létrehozta a **Pénzügyi Navigátor Füzetek** tájékoztató sorozatát, mely 40 füzetben dolgozza fel a pénzügyi fogyasztóvédelem legfontosabb kérdéseit. A **közérthető** nyomtatott tájékoztató füzetek közül jelenleg az első 5 készült már el, melyek terjesztése pénzügyi szolgáltatókon, valamint egyes Kormányablakokon és a Civil Hálón keresztül történik, a fogyasztók nagyon széles körét megcélözva. Az idei évben összesen 20 füzet fog eljutni a fogyasztókhoz – elérve ezzel a **sérülékeny csoportok** teljes körét.

A fogyasztói jogérvényesítés megerősítéseként, a PFK egyeztetéseit követően megszületett **megállapodás a Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium (KIM) és az MNB között** lehetővé tette, hogy a fogyasztók a megyeszékhelyeken működő Kormányablakokban is leadhassák mind az MNB, mind a Pénzügyi Békéltető Testülethez címzett pénzügyi fogyasztóvédelmi panaszukat. Az együttműködés első ütemének értékelése most kezdődik, a jövőben a PFK egyeztet a résztvevő partnerekkel a Kormányablakokon keresztül történő jogorvoslati lehetőségek kiterjesztéséről.

Megtörtént a jegybank ügyfélszolgálatának átalakítása, melynek keretében **ügyfélbarát, hatékonyan működő professzionális ügyfélkiszolgálás** valósul meg. Mindezt a **hosszabb ügyfélszolgálati nyitva tartással**, a XXI. századi call center kialakításával, a teljes körű szakmai felvilágosítást lehetővé tevő felkészült munkatársakkal valósult meg. Az elmúlt hónapokban az ügyfél várakozási idő minimalizálódott, a call center bonyolultabb ügyintézés esetében **visszahívást is biztosít az ügyfelek számára**. A kiemelkedően magas tudásszint elsajátítása érdekében az MNB belső szakmai oktatást és vizsgarendszert vezetett be, amely érezhető pozitív eredményeket hozott az ügyfélkiszolgálás során.

Az írásbeli ügyfélmegkeresések, illetve ügyfélbeadványok **megválaszolási ideje jelentősen csökkent** az utóbbi hónapokban. A fogyasztókkal való kommunikáció során is a **közérthetőség** érezhető, amely a hiánytalan szakmaisággal is párosul.

A PSZÁF korábbi gyakorlatához képest előrelépés a fogyasztói beadványok kezelésében, hogy a hatásköri **megszüntető végzések** számát jelentősen **58-ról mintegy 20 százalékra** sikerült csökkenteni. Ezek helyett az ügyek több mint a felében a PFK **tájékoztatást küld** a fogyasztó részére a további eljárási lehetőségekről, jogaik érvényesítésének (például pénzügyi békéltetési eljárással való) módjáról – még azokban az ügyekben is, amikor a jegybanknak nincs közvetlen hatásköre az konkrét ügyben történő eljárásra (ilyenkor a társhatóságokhoz való irányítás a teendő). Kifejezett célunk, hogy minden, az MNB-hez panasszal forduló ügyfélnek segítséget tudjon nyújtani a jegybank.

Erélyesebb fogyasztóvédelmi jogérvényesítés

A szervezeti változást megelőző vizsgálati tevékenységgel kapcsolatos tapasztalatok alapján, a jegybank **új vizsgálatszervezési koncepciót** alakított ki. A fogyasztóvédelemmel összefüggő vizsgálatok az integrációt megelőzően elsősorban az egyedi sérelmeket tartalmazó beadványok kivizsgálására irányultak. A szervezeti változást követően a fogyasztóvédelmi tevékenység hangsúlya azonban az egyedi sérelmek – alacsony határfokú – kivizsgálásáról a preventív és proaktív fellépésre helyeződött.

Ennek megfelelően az egyedi panaszbeadványokban leírtak alapján, hivatalból történő elrendeléssel **a fogyasztók széles rétegeit érintő téma- és célvizsgálatok indultak el** annak érdekében, hogy a felügyelt szervezetek fogyasztóvédelemmel kapcsolatos tevékenységéről átfogó képet kapjon az MNB, az erőforrások hatékonyabb felhasználásával tudja ellátni a fogyasztóvédelmi tevékenységet, s mielőbb elérje a feltárt rendszerszintű hibák kijavítását.

A vizsgálatok jellemzően **helyszíni ellenőrzés** keretében zajlottak le, amelyek során a munkatársak betekintést nyerhettek a felügyelt szervezetek tevékenységébe. Az interjúk során olyan információkhoz is hozzájutottak, amelyekre csak a személyes jelenlét által lehetett szert tenni. A tapasztalatok pozitívak: egyrészt gyorsan hozzá lehet jutni az információkhoz, másrészt az MNB tapasztalatai szerint a felügyelt szervek sem reagáltak negatívan a helyszíni ellenőrzések lefolytatására, sőt, jellemzően érdeklődéssel figyelték az új ellenőrzési metódust.

A pénzügyi fogyasztóvédelemmel kapcsolatos bírságolási gyakorlat tekintetében is jelentős fordulat történt. A vizsgálatok során feltárt jogsértések éppen ezért a korábbiaknál magasabb összegű bírság kiszabását vonják maguk után, annak érdekében, hogy a felügyelt szervezeteket a jövőre nézve visszatartsa a jogsértés megvalósításától, illetve, hogy csökkenjen a jövőbeni jogsértések száma. A jegybanki integrációt követően kialakított bírságolási politika az MNB határozott, általános prevenció hatást is betölteni képes fellépését teszi lehetővé.

Az új vizsgálati szempontok alapján az MNB valamennyi pénzügyi szektorban a fogyasztók széles rétegeit érintő témákban rendelt el vizsgálatokat, melyek során már a megváltozott szankcionálási elveket alkalmazta. A 2014 szeptemberéig befejezett fogyasztóvédelmi vizsgálatokra vonatkozó adatok szintén az újonnan kialakított vizsgálati módszerek alkalmazásának hatékonyságáról, eredményességéről tanúskodnak.

Az integrációtól 2014 szeptemberéig eltelt időszakban befejezett vizsgálatok összehasonlításával megállapítható, hogy míg a hivatalból indult vizsgálatok több mint 90 százalékában, addig a kérelemre indult vizsgálatoknál ennél kisebb arányban zárultak jogszabálysértés megállapításával. Ennek oka, hogy a hivatalból indult vizsgálatok során számos fogyasztóvédelmi rendelkezés betartásának vizsgálatára kerül sor, ezáltal nagyobb a hiba feltárásának esélye, illetve olyan témákban indult eljárás, amelyek esetében előre valószínűsíthető a jogszabálysértés. E vizsgálatok fogyasztóvédelmi hatása jelentősen nagyobb mértékű, mint az egyedi ügyek kivizsgálása, mivel az érintett intézmény tevékenysége fogyasztóvédelmi

szempontból jelentősen szélesebb körben vizsgálható, a jogszabálysértések feltárása és megszüntetése széles körben szolgálja a megelőzést is.

Ezzel szemben az egyedi ügyek esetében jellemzően a múltbeli események vizsgálatán van a hangsúly, és csak kisebb szerepet kap a prevenció. Hangsúlyozandó, hogy az MNB fontosnak tartja az egyedi fogyasztói szinten jelentkező problémák kivizsgálását, orvoslását. Kiemelten fontos azonban a jogszabálysértések megelőzése érdekében kifejtendő tevékenység is, amely a hivatalból indítandó vizsgálatok végzésével érhető el a leghatékonyabban.

A hivatalból indult vizsgálatok eredményéhez rendkívüli mértékben hozzájárult a teljes hitelintézeti szektor **pénzforgalmi szolgáltatással kapcsolatos díjemeléseinek** – 4 vizsgálati szakaszban lefolytatott – vizsgálata. A 156 db elrendelt vizsgálat döntő része jogszabálysértés megállapítása mellett összesen 1,86 milliárd forint összegű bírság kiszabásával zárult. További néhány vizsgálat esetében az MNB jogszabálysértést állapított meg, azonban bírságot nem szabott ki, míg egyes további pénzügyi szervezetek esetében az eljárást megszüntette. A bírságok összegének megállapítása során a hatóság figyelembe vette a jogsértés súlyát, fogyasztókra gyakorolt hatását, gyakoriságát, a jogsértő díjak és tranzakciók számát, illetve az azokkal sújtott fogyasztói kör nagyságát is.

Az MNB hivatalból 13 pénzügyi szervezettel szemben indított fogyasztóvédelmi témavizsgálatot a panaszkezelési tevékenység, a törlesztési táblázat és a kérelemre történt tételes, írásbeli kimutatás küldési gyakorlat kiemelt áttekintésére. Egyes ügyekben az eljárás megszüntetésre került, az esetek többségében a hatóság bírság kiszabását nem tartotta szükségesnek – mérlegelési jogkörében úgy ítélte meg, hogy az alkalmazott intézkedések elegendőek ahhoz, hogy a pénzügyi szervezeteket a jövőre nézve visszatartsa a hasonló típusú jogsértések megvalósításától, továbbá ösztönözze a jogszabálysértést megvalósító körülményei megváltoztatására –, több esetben pedig a jogsértő magatartás folytatásának megtiltása mellett bírság kiszabásáról is döntött.

Témavizsgálat indult **22 autófinanszírozással foglalkozó pénzügyi vállalkozásnál**, azoknak a deviza alapú szerződéses konstrukcióknak a kapcsán (gépjárműhitel, gépjárműlízing), amely beépített vagyonbiztosítási (casco), valamint beépített hitelfedezeti biztosítási szolgáltatást is tartalmaznak. A vizsgálatok egyharmada zárult jogsértés megállapításával. Az érintett társaságokkal szemben közel 40 millió forint összegű fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki az MNB, s a pénzügyi vállalkozásokat arra kötelezte, hogy a casco biztosítási díj devizában történő felszámításából eredően, a jogsértő állapot megszüntetéséig fogyasztókra terhelt árfolyamkülönbséget térítse vissza a jogsértéssel érintett valamennyi fogyasztó számára, illetve megtiltotta a jogsértő magatartás folytatását.

Az elmúlt évben több mint 120 olyan kérelemre indult eljárást folytatott le a jegybanke, amelyeknél az érintett fogyasztók a biztosítási szektor valamely szereplője által tanúsított magatartást, eljárást vagy mulasztást érintően fogalmaztak meg kifogást. E **kérelemre indított fogyasztóvédelmi eljárások** több mint 40 százalékában került sor fogyasztóvédelmi bírság kiszabására. Emellett több mint 10 esetben indult hivatalból vizsgálat.

A megállapítások tárgya jellemzően a panaszkezelési szabályok megsértése, valótlan információ közlésével megvalósuló megtévesztés volt. A kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződéseket érintő beadványok vizsgálatának fókuszában a biztosítási ajánlat továbbításának körülményei, a szerződés bonus-malus besorolására vonatkozó rendelkezések betartásának vizsgálata, valamint a díjfelszólító és törlésértesítő levelek megküldésére vonatkozó rendelkezések betartásának vizsgálata állt. Az MNB a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmára vonatkozó jogszabályi rendelkezés megsértését, szinte valamennyi biztosítási szerződésfajta tekintetében tapasztalta.

A tapasztalatok egyértelműen a hatóság fogyasztóvédelmi vizsgálati tevékenységének fejlődését mutatják. Joggal bízhatunk abban, hogy az új vizsgálati módszer, a meghatározott témákban visszatérő vizsgálatok eredményei **a fogyasztók számára is érezhető javulást hoznak a felügyelt szervezetek** fogyasztók által közvetlenül érzékelhető **tevékenységében**.