



PÉNZÜGYI FOGYASZTÓVÉDELMI JELENTÉS



2015

*„...válasszunk oly utat, mely által boldogulásunkat
leginkább remélhetjük.”*

II. Rákóczi Ferenc



PÉNZÜGYI FOGYASZTÓVÉDELMI JELENTÉS

2015

Kiadja: Magyar Nemzeti Bank

Felelős kiadó: Hergár Eszter

1054 Budapest, Szabadság tér 9.

www.mnb.hu

A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény a Magyar Nemzeti Bank feladataként jelöli meg a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletét, illetve ezen mandátumon belül a pénzügyi szervezetek által nyújtott szolgáltatásokat igénybevevők érdekeinek védelmét, a pénzügyi közvetítőrendszerrel szembeni közbizalom erősítése céljából. Hosszú távon ugyanis elégedett fogyasztók nélkül nem képzelhetők el prudens módon működő, jövedelmező intézmények, és ezáltal stabil, a nemzetgazdasági célokat megfelelően szolgáló pénzügyi szektor sem. A fogyasztói bizalom és stabilitás egymástól elválaszthatatlan, ezért a Magyar Nemzeti Bank a felügyeleti feladatok jegybankba történő integrálása óta megerősített fogyasztóvédelmi és piacfelügyeleti szemlélettel látja el feladatát.

A „Pénzügyi fogyasztóvédelmi jelentés” című kiadvány célja, hogy tájékoztassa a pénzügyi rendszer intézményeit, valamint a közvéleményt az aktuális pénzügyi fogyasztóvédelmi kérdésekről, ezáltal is növelve az érintettek kockázati tudatosságát, valamint a pénzügyi rendszerbe vetett bizalom fenntartását, erősítését. A Magyar Nemzeti Bank szándéka szerint a kockázatok azonosítása, illetve az azok csökkentése céljából végzett hatósági tevékenység, valamint a jegybank ismeretterjesztő, oktató tevékenysége és a magyar pénzügyi kultúra fejlődését szolgáló munkája hozzájárul ahhoz, hogy a pénzügyi intézményeket és termékeket érintő döntésekhez a megfelelő információk az érintettek rendelkezésére álljanak, és így a pénzügyi rendszer egészének stabilitása erősödjön.

E jelentés az előzmény kiadvány folytatásaként 2014 második félévére és 2015. évre terjed ki.

A jövőben a Pénzügyi fogyasztóvédelmi jelentés naptári évre vonatkozóan készül, az MNB egyéb éves kiadványaival összhangban.

A jelentést a fogyasztóvédelemért és piacfelügyeletért felelős ügyvezető igazgatóság munkatársai készítették. A publikációt Dr. Windisch László alelnök hagyta jóvá.

Kézirat lezárva: 2016. február 4.

Tartalom

1. Vezetői összefoglaló	7
1.1. A fogyasztói bizalom megerősítése, a kockázatok megelőzése és kezelése	7
1.2. A jogszabálysértések mielőbbi feltárása és megszüntetése	7
1.3. A piaci környezethez igazodó, folyamatszempléletű felügyelési rendszer fejlesztése	7
1.4. A pénzügyi kultúra szintjének növelése, hatékony, közérthető kommunikáció	9
1.5. Kiemelt ügyek, kiemelt figyelem	9
1.6. Jövőbe tekintő pénzügyi fogyasztóvédelem	10
2. Az MNB pénzügyi fogyasztóvédelmi tevékenysége	11
2.1. Szabályozási kezdeményezések	11
2.2. Pénzügyi fogyasztóvédelmi kommunikáció	15
2.3. Professzionális ügyfélszolgálat	16
2.4. Pénzügyi kultúra fejlesztése	17
2.5. Az MNB-vel együttműködő civil szervezetek pénzügyi fogyasztóvédelmi tevékenysége	17
3. Kiemelt ügyek	20
3.1. Elszámolás, forintosítás és szerződésmódosulás	20
3.2. A tőkepiaci szektor működési tapasztalatai, a „brókerügyek”	32
3.3. Astra Bizosító Magyarországi Fióktelepe	38
4. Fogyasztóvédelmi hatósági tevékenység	41
4.1. Fogyasztóvédelmi hatósági eljárások	41
4.2. A fogyasztóvédelmi vizsgálatok során és ezek eredményeképpen megtett intézkedések	52
5. Fogyasztóvédelmi ügyfélszolgálati tevékenység	54
5.1. Fogyasztóvédelmi kérelmek	54
5.2. Fogyasztóvédelmi – ügyfélszolgálati megkeresések	59
6. Fogyasztóvédelmi jellegű kockázatok	60
6.1. Az előző időszakban azonosított kockázatok visszamérése és a kapcsolódó intézkedések ismertetése	60
6.2. Fennálló és újonnan azonosított kockázatok	66
6.3. A fennálló kockázatok ismertetése	68
6.4. Az újonnan azonosított kockázatok ismertetése	72
6.5. Egy kockázatomérséklő eszköz – Etikus biztosítási koncepció, 2015.	75

Mellékletek	78
1. számú melléklet: Fogyasztóvédelmi bírságok	79
2. számú melléklet: Az MNB-hez érkezett fogyasztói kérelmek	81
3. számú melléklet: Ügyfélszolgálati megkeresések	85
Ábrák és táblázatok jegyzéke	87
Keretes írások jegyzéke	
1. keretes írás: Panaszkezelési ajánlás	12
2. keretes írás: Aktualizált Magatartási Kódex	14
2. keretes írás: Nem jelzálog alapú hitelszerződések forintra váltása	21
4. keretes írás: A kereskedelmi kommunikációra vonatkozó elvárás	44
5. keretes írás: Tudatos fogyasztói döntés támogatása	45
6. keretes írás: A médiafigyelés súlya	46
7. keretes írás: A felelős hitelezési gyakorlat tájékoztatásra vonatkozó elemének jelentősége	47
8. keretes írás: A határon átnyúló szolgáltatások kockázatai	48
9. keretes írás: Gondolatok a magáncsődről	68

1. Vezetői összefoglaló

1.1. A FOGYASZTÓI BIZALOM MEGERŐSÍTÉSE, A KOCKÁZATOK MEGELŐZÉSE ÉS KEZELÉSE

A közbizalom és a stabilitás erősítése a jegybank fogyasztóvédelmi tevékenységének egyik alappilléret képezi. **Az integráltan működő jegybanki és felügyeleti funkciók hatékonyságának növekedése mind prudenciális, mind fogyasztóvédelmi szempontból rendkívül fontos: a pénzügyi piacok és a pénzügyi közvetítőrendszer iránti bizalom visszaállítása és megerősítése gazdasági és társadalmi szempontból kiemelt érdek.**

A modern pénzügyi fogyasztóvédelem elsődleges célja a **kockázatok megelőzése** a rendelkezésre álló adatok és jelzések folyamatos elemzésével, továbbá a **jogszabálysértések feltárása, megszüntetése**. A kockázatmegelőző tevékenység további sarokpontjai a **pénzügyi edukáció, a tudatos pénzügyi döntések meghozatalához szükséges ismeretterjesztő tevékenység és a pénzügyi kultúra további fejlesztése**. A megújult fogyasztóvédelem feladata továbbá a korábbi időszakból eredő problémák rendszerszintű kezelése, amelynek során az **elszámolás és forintosítás** kiemelkedő jelentőséggel bír.

1.2. A JOGSZABÁLYSÉRTÉSEK MIELŐBBI FELTÁRÁSA ÉS MEGSZÜNTETÉSE

A Magyar Nemzeti Bank (MNB) eltökélten és kompromisszumok nélkül végzi a **pénzügyi rendszert veszélyeztető kockázatok feltárását és kezelését, melynek során 2014 második félévében és 2015-ben is a tőle elvárt határozottsággal lépett fel a pénzügyi piacon tapasztalható visszásságokkal, jogszerűtlen magatartásokkal szemben**. Ennek a szemléletnek is köszönhető, hogy az MNB 2015 I. félévében a több pénzügyi intézménynél is közel két évtizede folytatott, bűncselekmény gyanúját felvető magatartás-sorozatot (ún. brókerügyek) fel tudta tárni, és meg tudta akadályozni a további károkozást. Az MNB az érintett intézményeknél a jogszerűtlen magatartásokat már a felügyelési feladatok átvételét követő első alkalommal lefolytatott vizsgálat során felderítette. Az MNB intézkedéseit minden esetben a befektetők védelme és a pénzügyi rendszer stabilitásának fenntartása indokolta. A felügyeleti tevékenységgel összefüggésben megfogalmazódó újító javaslatok minden esetben komoly mérlegelés tárgyát képezik, mert az MNB minden eszközzel növelni kívánja erős kapuőri szerepét is.

1.3. A PIACI KÖRNYEZETHEZ IGAZODÓ, FOLYAMATSZEMLELETŰ FELÜGYELÉSI RENDSZER FEJLESZTÉSE

A hatósági fogyasztóvédelmi tevékenységet proaktív szemlélet, gyors reagálóképesség, a piaci jelenségekre fókuszáló vizsgálati tevékenység, a fogyasztói jelzések gyors és hatékony szakértői elemzése, a fogyasztók megerősített védelme, aktív, kiszámítható, erőteljes, iránymutató jogérvényesítés, a jogsértésektől való mielőbbi eltiltás, és arányos bírságolás jellemzi.

Bár a pénzügyi fogyasztóvédelem az elmúlt időszakban megújult és megerősödött, e területen még sok feladata van a jegybanknak, mivel a változó környezet folyamatosan újabb és újabb feladatok elé állítja mind a felügyelt pénzügyi intézményeket, mind az MNB felügyeleti területét. Elsődleges cél, hogy ne csak a fogyasztói jogokat előíró jogszabályokat egyenként mechanikusan betartó, hanem összességében is fair pénzügyi szolgáltatókkal találkozassanak az ügyfelek, fogyasztók.

Ennek érdekében az MNB nem kizárólag az egyes fogyasztói jogok érvényesülését kéri külön eljárásokban számon, hanem összességében vizsgálja a fogyasztókkal szemben tanúsított magatartást is, és elvárja, hogy a pénzügyi szolgáltatók fogyasztókhöz való hozzáállása ne csak az ügyfélszerzés során, hanem azt követően is korrekt legyen. E módszertanból következik, hogy az MNB az egyedi panaszok kivizsgálása helyett cél-, téma- és

átfogó vizsgálatokra törekszik, a tüneti kezelés helyett a probléma gyökerét igyekszik hatékonyabb fellépéssel megszüntetni.

Az új rendezőelvek szerint működő fogyasztóvédelmi tevékenység eszköztára egy dinamikusan változó, a piaci környezethez igazodó szemléletet tükröz, ahol a folyamatok egymásra épülése és rendszerelemként való megjelenése biztosítja a folyamatos megújulást.

Alapvető cél az intézményi és a fogyasztóvédelmi jellegű stabilitás, a kockázatok kialakulásának megakadályozása, illetve a feltárt problémák gyors és hatékony kezelése. A célok a dinamikusan változó környezethez igazodó, erősebb ellenőrzési szemléletű fogyasztóvédelmi felügyeleti módszertan alkalmazásával érhetők el, ezért kiemelt cél a vizsgálati módszerek folyamatos megújítása, fejlesztése. Bevezetésre került a folyamatos fogyasztóvédelmi felügyelés módszere, amely referenci rendszerként működve biztosítja, hogy az MNB folyamatosan észlelje és értékelje a felügyelt intézmények fogyasztóvédelemmel összefüggő tevékenységét, és a szükséges esetekben haladéktalanul fellépjen a nem kívánt magatartásokkal szemben. A vizsgálati módszerek fejlesztéseként került bevezetésre az a módszertan, amely szerint indokolt esetben a próbaügyletkötést követően személyes egyeztetés keretében is közli az MNB az ellenőrzött szervezet vezetőivel a tapasztalatokat, majd ezt követően rövid időn belül ellenőrzi, hogy milyen intézkedések történtek a jelzett problémák kijavítása érdekében, valamint ismételt próbaügyletkötéssel is meggyőződik arról, hogy az intézkedések hatásosak voltak-e.

2014 második félévében és 2015-ben az elszámoláshoz kapcsolódó, az erőforrások jelentős részét lekötő témavizsgálat mellett **1146 fogyasztóvédelmi vizsgálat** megindítására került sor, a lezárt vizsgálatok esetében a kiszabott bírságok összege **132,3 millió forint**. A fogyasztóvédelmi jellegű vizsgálatok közel kétharmada a pénzügyi szektort, egyharmada a biztosítási szektort érintette, a tőkepiacot és a pénztári piacot érintő vizsgálatok hozzávetőleg háromszázalékos részarányt képviseltek az összes vizsgálaton belül. A hivatalból indult vizsgálatok során a jogszabálysértések közel 77%-a az intézmények panaszkezeléséhez, a tájékoztatás hiányosságaihoz, illetve a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat folytatásához kapcsolódott. Az **átfogó vizsgálatok** keretében **további 18 intézménynél került sor 70,55 millió forint** fogyasztóvédelmi bírság kiszabására, így a tárgyidőszakban kiszabott **összesített fogyasztóvédelmi bírság összege 202,85 millió forint** volt.

A vizsgálati tevékenység mellett az MNB kiemelt figyelmet fordít a kockázatok beazonosítására, elemzésére és megvalósulásuk megelőzésére, a negatív hatások enyhítésére. A tárgyidőszakban azonosított kockázatok listáját a tisztességtelen hitelezői magatartást korrigáló jogszabályok végrehajtásához kapcsolódó kockázatok vezetik, ideértve az elszámolási folyamatokra vonatkozó jogszabályi megfelelést és a követeléskezelők elszámolási gyakorlatát. A kockázat forrása, hogy a pénzügyi intézményeknek több millió szerződés, több millió elszámolási adatát kell korrigálniuk. Ehhez kapcsolódó új rizikófaktorként jelenik meg a fair banki szabályokra való áttérés is. A fogyasztói oldalról jelentkező új kockázat, hogy az elszámolás ellenőrizhetősége erősen korlátozott, illetve a fogyasztók nagyobb hányada nem érti, hogy az árfolyamkockázatból eredő többlet kötelezettsége miatt nem képezi az elszámolás tárgyát.

Új kockázatot rejt magában az e-kommunikáció térnyerése is, mivel az elektronikus levelezőrendszerek sokszor kéretlen levélként – spamként – érzékelik az értesítéseket, így azok a virtuális szemetesládában landolnak anélkül, hogy a fogyasztók azokat észrevénnék.

Az MNB jelentős kockázatot azonosított a kézizálog-hitelezéssel összefüggésben is. A tapasztalatok alapján nem zárható ki, hogy a kézizálogkölcönt nyújtó pénzügyi intézmények egy meghatározott köre a THM-szabályozás mögött meghúzódo jogalkotói szándék érvényesülését gátolta azzal, hogy extrém rövid – néhány napos futamidejű – zálogjegyeket bocsátott ki. Az MNB tudatta az érintett intézményekkel az eljárással kapcsolatos aggályait, és megtette a megfelelő intézkedéseket.

Új kockázati faktor körvonalazódott a stop-loss megbízásokkal összefüggésben is. A tapasztalatok alapján a fogyasztók sok esetben nincsenek tisztában a megbízás feltételeivel, így adott esetben jelentős veszteségeket szenvednek el.

Rizikófaktorként jelenik meg a fióktelepek működése és a határon átnyúló szolgáltatást nyújtó pénzügyi intézmények tevékenysége is abban a tekintetben, hogy prudenciális szempontból ezeket nem az MNB felügyeli. További problémák forrása lehet, hogy a felek közötti hivatalos nyelvként jellemzően nem a magyar nyelv használata kerül kikötésre és a jogviták rendezésére nem a magyar joghatóság kerül meghatározásra. A fogyasztók nagy része nincs tisztában a speciális szabályokkal, amelyek akár jelentős hátrányt okozhatnak számukra.

Intézményi oldalról továbbra is fennáll az ún. misselling (félreértékesítés), valamint fogyasztói oldalról – az előző időszakhoz hasonlóan – a túlzott eladósodás fogyasztók általi nem megfelelő kezelésének kockázata.

Az előző évhez képest a tőkeáttételes ügyletek magasabb besorolással szerepelnek az idei listán. Az online platformok térnyerésével a kisbefektetők is könnyen elérhetik a magas kockázatú tőkeáttételes termékeket. A tőkepiacon járatlan érdeklődő az esetek többségében nem tudja reálisan megítélni a lehetséges pénzügyi kockázat mértékét, ennek következtében nemcsak gyors tőkevesztés következhet be, hanem bizonyos esetekben akár ezt jelentősen meghaladó fizetési kötelezettsége is keletkezhet.

Az újonnan azonosított kockázati tényezők összeállítása a jelenlegi piaci trendek, a beérkező kérelmek, a lefolytatott vizsgálatok tapasztalatai és az ügyfélszolgálati megkeresések alapján történt.

1.4. A PÉNZÜGYI KULTÚRA SZINTJÉNEK NÖVELÉSE, HATÉKONY, KÖZÉRTHETŐ KOMMUNIKÁCIÓ

A pénzügyi tudatosság növeléséhez elengedhetetlen az ismeretterjesztő tevékenység, a pénzügyi kultúra fejlesztése és a pénzügyi fogyasztóvédelemmel foglalkozó civil szervezetek támogatása. A kommunikációs stratégia célja egy komplex tájékoztató rendszer kialakítása. Az MNB ügyfélszolgálati tevékenysége során kiemelt szerepet kap a fogyasztók tudatos pénzügyi döntéseinek elősegítése.

Az MNB a jó állam szolgálatában, a közjó érdekében is végzi pénzügyi fogyasztóvédelmi tájékoztató tevékenységét, amelynek hatékonyabbá tétele, elősegítése érdekében a jegybank stratégiai partnerként kezeli a civil szervezeteket, ezért 2014-ben létrehozta az Országos Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Civil Hálót. A tagszervezetek az elmúlt időszakban számos fórum, szakmai konzultáció és oktatás aktív résztvevőjeként vettek részt a formálódó pénzügyi fogyasztóvédelem kialakításában.

1.5. KIEMELT ÜGYEK, KIEMELT FIGYELEM

A jelentős időszakában kiemelt szerepet kapott az elszámolás, forintosítás és szerződésmódosulás, amelynek eredményeként a fogyasztási hitelekkel összefüggésben a bankrendszer és a fogyasztók árfolyam-kockázati kitétsége 2015. év végére marginálissá vált, azonban további intézkedések válhatnak szükségessé.

Az elszámolás, forintosítás és szerződésmódosulás a fogyasztók széles körét érintő és összetett folyamat, ezért az MNB kiemelt figyelmet fordított és fordít a jövőben is mind a folyamat ellenőrzésére, mind az elszámolással kapcsolatos tájékoztatási feladatokra. A rendkívüli feladatok ellátásához szükséges volt a rendeleti szabályozás előkészítése, a felmerülő jogértelmezési kérdésekre adandó válaszok kialakítása, a pénzügyi intézményekre háruló feladatok egységes elvek szerint történő végrehajtásának biztosítása, a fogyasztókat hátrányosan érintő magatartások megelőzése és jogsértés esetén annak azonnali megszüntetése, valamint a pénzügyi intézmények feladatai teljesítésének folyamatos ellenőrzése. Az MNB 2015 első negyedétől **321 pénzügyi intézménynél** indított **témavizsgálatot az elszámolás, forintosítás és szerződésmódosulás lebonyolításának ellenőrzésére**, a potenciális kockázatok mielőbbi feltárása és kiküszöbölése érdekében folyamatosan monitorozza a fogyasztóktól érkező jelzéseket és kérelmeket. 2015. év végéig a jegybank **104 alkalommal** rendelt el **ideiglenes intézkedést**, **133 alkalommal** élt **fogyasztóvédelmi figyelmeztetéssel**, amellyel felszólította a különböző intézményeket arra, hogy az általa észlelt és kifogásolt magatartást haladéktalanul szüntessék meg, valamint **124,3 millió forint fogyasztóvédelmi és eljárási bírságot szabott ki** e témában. A bírságok kiszabását elsősorban a jogszabályi határidők elmulasztása indokolta. Az elszámolással a nyár folyamán jelentősen csökkent a nem teljesítő fogyasztói hitelek aránya, azonban szeptemberre ismét egy emelkedő trend körvonalai rajzolódtak ki.

Ez az indikatív jelzés abba az irányba mutat, hogy további – még a jelenleginél is szélesebb spektrumot felölelő – alternatív megoldásokra is szükség lehet.

1.6. JÖVŐBE TEKINTŐ PÉNZÜGYI FOGYASZTÓVÉDELEM

A Jelentésben megjelenő keretes írások célja, hogy az MNB által pénzügyi fogyasztóvédelmi szempontból lényegesnek ítélt észrevételek, részben előre tekintő elvárások, és javaslatok ismertetésre kerüljenek. Ezek az írások a fogyasztók és a pénzügyi intézmények széles körét érintő kérdésekkel foglalkoznak, valamint felkeltik az érintettek figyelmét, és erősítik kockázati tudatosságukat.

2. Az MNB pénzügyi fogyasztóvédelmi tevékenysége

2.1. SZABÁLYOZÁSI KEZDEMÉNYEZÉSEK

A **piaci folyamatok változása** meghatározza a **szabályozói környezet folyamatos változtatásának, megújításának igényét**. Annak érdekében, hogy az ennek megfelelő szabályozás érvényesüljön, az MNB évről évre számos jogszabályt dolgoz ki, jogszabálytervezetre tesz észrevételt, és jogszabály-módosító javaslatot készít elő annak érdekében, hogy a jogbizonytalanságot okozó tényezők mihamarabb megszűnjenek. A jegybank folyamatosan monitorozza a piacot és szükség esetén a szabályozó eszközök változtatását, illetve új eszközök bevezetését kezdeményezi. A fogyasztóvédelmi tárgyú jogszabályi rendelkezések és a pénzügyi fogyasztóvédelemre fókuszáló ajánlások célja elsősorban a fogyasztó kárára történő visszaélések megelőzése, a tisztességes piaci magatartás és a korrekt intézményi tájékoztatás biztosítása.

2.1.1. A Magyar Nemzeti Bank rendeletei az elszámolás, forintosítás és szerződésmódosulás tárgyában

A Kúriának a pénzügyi intézmények fogyasztói kölcsönszerződéseire vonatkozó jogegységi határozatával kapcsolatos egyes kérdések rendezéséről szóló 2014. évi XXXVIII. törvényben rögzített elszámolás szabályairól és egyes egyéb rendelkezésekről szóló 2014. évi XL. törvény **az MNB Elnökének felhatalmazást adott arra, hogy rendeletben szabályozza az elszámolással, forintosítással és szerződésmódosulással kapcsolatos részletszabályokat. A törvény felhatalmazása alapján** az MNB 4 rendeletet adott ki az elszámolási módszertanra és a tájékoztatási feladatokra vonatkozóan. Az elszámolás, forintosítás és szerződésmódosulás – a témakör jelentőségére tekintettel – e jelentés 3.1 fejezetében kapott helyet, a kapcsolódó MNB-rendeletek ismertetését is beleértve.

2.1.2. Panaszkezelési rendelet módosítása

Az MNB 2014. augusztus 1-jei hatállyal módosította a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről szóló 28/2014. (VII. 23.) MNB-rendeletet. A módosított rendelkezések megkönnyítik a fogyasztók számára a fogyasztói beadványoknak az MNB felé, illetve a kérelmeknek a Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) felé történő benyújtását.

A módosított panaszkezelési rendelet szerint a **fogyasztó kérheti a pénzügyi szolgáltatótól** az MNB-hez beadandó fogyasztói beadványok vagy a PBT előtti eljárás megindítására vonatkozó **kérelem formanyomtatványának megküldését**.

A pénzügyi szolgáltatónak a panasz elutasítása esetén eddig is tájékoztatnia kellett a fogyasztót arról, hogy megkeresésével a továbbiakban mely szervezet eljárását kezdeményezheti, amely kiegészült a nyomtatványok kinyomtatott formában, ingyenesen és postai úton történő megküldésének kötelezettségével, amelyet a pénzügyi szolgáltatónak kérés alapján és ellenszolgáltatás nélkül kell teljesítenie. A szolgáltató köteles tájékoztatni a fogyasztót arról is, hogy utóbbi pontosan milyen telefonszámon, e-mail vagy postai címen igényelheti térítésmentesen ezeket a formanyomtatványokat.

A dokumentumok elküldése különösen az **internetes elérhetőséggel, nyomtatási lehetőséggel nem rendelkező fogyasztóknak jelenthet segítséget**. A formanyomtatványok alkalmazása emellett csökkentheti az MNB-hez, illetve a PBT-hez hiányosan, hibásan beadott kérelmek arányát is, amelyek miatt eddig számos esetben csak később, hiánypótlást követően indulhatott meg a két szervezet eljárása.

1. keretes írás**Panaszkezelési ajánlás**

Az MNB a panaszkezelési rendelet, mint jogszabály mellett ajánlás formájában is szükségesnek tartja megfogalmazni a panaszkezelésre vonatkozó elvárásait. Az MNB alapvető elvárása, hogy a pénzügyi intézmények a jogszabályok betartásán túl olyan ügyfélközpontú, együttműködésen alapuló panaszkezelési eljárást alakítsanak ki, amely elősegíti a jogviták hatékony, átlátható kezelését, és a jövőbeni vitás helyzetek megelőzését. A panaszkezelési eljárásra vonatkozó ajánlás előkészítésével kapcsolatosan az MNB célja, hogy az ügyfelek érdekeinek védelmét szolgáló, az MNB által elvárt elvek hatékonyan épüljenek be a pénzügyi szolgáltatók napi működésébe, és azok a vezető tisztségviselők, illetve a panaszkezelésért felelős ügyintézők szemléletének integráns részét alkossák, ezáltal az intézmények ügyfeleket érintő valamennyi tevékenységének szerves elemévé váljanak. A hatékonyabb, az ügyfelek érdekeit szem előtt tartó panaszkezelési gyakorlat hozzájárul a pénzügyi szolgáltatók működésébe vetett közbizalom megőrzéséhez és megerősítéséhez, továbbá a pénzügyi szervezet és az ügyfél között felmerülő esetleges jogviták hatékony kezeléséhez, valamint a jövőbeni jogviták kialakulásának megelőzéséhez. Az ajánlás 2015 második félévében jelent meg.

2.1.3. A Magyar Nemzeti Bank 5/2015. (V. 05.) számú ajánlása a biztosítási termékek bemutatását, összehasonlítását szolgáló és a biztosításközvetítés során használt elektronikus felületekről

Az Európai Biztosítás- és Foglalkoztatóinyugdíj-hatóság (EIOPA) 2012 februárjában tette közzé az „EIOPA’s Initial Overview of Key Consumer Trends in the EU” elnevezésű tanulmányt, amelyben az egyik azonosított fogyasztói trend az összehasonlító alkalmazások térnyerése, és az azokkal kapcsolatban felmerülő fogyasztói kockázatok megjelenése.

Az EIOPA megvizsgálta az Európai Unió területén működő – biztosítási termékeket – összehasonlító alkalmazásokat, mely alapján megjelentette az összehasonlító alkalmazásokról szóló jó gyakorlatok jelentését (Report on Good Practices on Comparison Websites). A jelentés kitér az **összehasonlító alkalmazások** felépítésére, típusaira, a kapcsolódó **fogyasztói kockázatokra**, továbbá **fogyasztóvédelmi szempontú jó gyakorlatok** (tájékoztatási követelmények, átláthatóság, összehasonlíthatóság) is megfogalmazásra kerültek. A jelentésben foglalt javaslatokat az **MNB a saját honlapján működtetett Pénzügyi Navigátor termékválasztó program** fejlesztése során is **figyelembe veszi**.

Részint a hivatkozott ajánlásban foglalt szempontok alapján került kidolgozásra az **MNB** nevesített **ajánlása**, amely a **biztosítási termékek összehasonlítását** célzó elektronikus felületek minimális tartalmával, funkciójával és az **ügyfelek tájékoztatásával kapcsolatos elvárásokat** tartalmazza annak érdekében, hogy a biztosítási piacon mind nagyobb számban működő összehasonlító felületek a fogyasztók számára átlátható módon működhessenek. Ez elősegíti, hogy az ügyfelek a valós igényeikhez igazodó biztosítási szerződéseket köthessenek.

Az ajánlás kibocsátását az is időszerűvé tette, hogy az online közvetítők már több mint tíz éve jelen vannak a piacon, a jelenlegi jogszabályi környezet meghatározza a közvetítés kereteit, ugyanakkor piaci bizonytalanságok voltak tapasztalhatók abból adódóan, hogy egyes szabályokat miként lehet betartani az online felületen. Az ajánlás eredményességét az MNB a későbbiekben megvizsgálja.

2.1.4. A Magyar Nemzeti Bank 2/2014. (V. 26.) számú ajánlása a nyugdíjbiztosításokról

Az MNB 2014. május 26-án ajánlást jelentetett meg a nyugdíjbiztosításokról, azt követően, hogy 2014 januárjától a jogalkotó személyijövedelemadó-kedvezményrel támogatja a magánszemélyek nyugdíj-biztosítási megtakarításait. A jogszabályváltozásra gyorsan, kezdeményezően reagáló jegybank iránymutatásának célja, hogy az általa meghatározott jó gyakorlatnak megfelelő konstrukciók révén épüljön fel az adóosztönzővel támogatott üzleti nyugdíj-biztosítási piac. Az ajánlásban foglaltak maradéktalanul összhangban állnak az MNB által meghirdetett felügyeleti stratégiával, így demonstrálja a jegybank aktív szabályozói szerepét, elősegíti

a transzparens szolgáltatási paletta megteremtését, s támogatja a fogyasztók számára előnyösebb, korszerű öngondoskodási megoldásokat. Az ajánlás pozitív hatását a piacon bekövetkező kedvező irányú változások támasztják alá, bemutatását indokolja, hogy jó kockázatmérséklő eszköznek bizonyult.¹

Az ajánlás elvárása, hogy – különösen a **konstrukciók szerkezetét és költségeit tekintve – egyszerű szerkezetű, átlátható, értékálló és ügyfélelőnyt adó nyugdíjbiztosítások** jelenjenek meg a biztosítási piacon. Az ajánlás rámutatott, mennyire fontos, hogy a biztosítók olyan, az ügyfél igényeinek megfelelő ösztönzési rendszert alakítsanak ki, amelyek elősegítik a szerződések tartós fennmaradását, valamint kiemelt elvárás, hogy a fogyasztók szakszerű közvetítést kapjanak. Elvárásként rögzíti az ajánlás, hogy **a termékekhez kötődő adóelőny a fogyasztók nyugdíj célú megtakarításait gyarapítsa, ne a biztosítókhoz kerüljön.**

A jegybank ennek érdekében 10 éves lejáratnál legfeljebb 4,25%, 15 évesnél 3,95%, 20 éves futamidőnél pedig 3,5% teljes költségmutatót (TKM) tart elfogadhatónak a nyugdíjbiztosításoknál. Összetett, az átlagosnál magasabb hozampotenciálú, hozam- vagy tőkegarantált, vagy speciális biztosítási kockázat esetén, külön indoklással ennél maximum 2 százalékkal magasabb TKM használatára van lehetőség.

A nyugdíj-biztosítási ajánlás hatására a nyugdíj-biztosítási piacon érvényes TKM^{Ny}-sávok jelentősen zsugorodtak, ezzel egyidejűleg **a drága unit-linked termékek kiszorultak a piacról.** A TKM^{Ny}-sávok alsó értékei rendre az ajánlásban szereplő értékek alá süllyedtek, illetve egyetlen felső határ sem haladta meg ezt 2 százalékpontnál nagyobb mértékben.

Az ajánlás hatására az elérhető termékek több mint 60 százalékát módosították a biztosítók: 13 nyugdíj-biztosítási termék kivezetése megtörtént, míg 27 termék árát csökkentették. A nyugdíj-biztosítási termékek negyede rendkívül kedvező, TKM^{Ny}-értékük felső határa sem lépi át az ajánlásban elvárt TKM^{Ny}-értéket.

Az ajánlás hatásainak első körös visszaméréséről az intézmények egyedi szintű visszacsatolást kaptak, a második körös visszamérés feldolgozásából fakadó konklúziók levonása folyamatban van.

2.1.5. Bankváltás és fizetési számlához kapcsolódó díjak

2014. augusztus 28. napján kihirdetésre került a fizetési számlákhoz kapcsolódó díjak összehasonlíthatóságáról, a fizetésiszámla-váltásról és az alapszintű fizetési számla nyitásáról, illetve használatáról szóló Európai Parlament és Tanács 2014/92/EU számú irányelv (PAD), amely a fizetési számlákkal összefüggő szolgáltatások és díjak összehasonlíthatóságát, a fizetési számla váltásának egyszerűsítését célzó rendelkezéseket, valamint a pénzforgalmi szolgáltatási piac igénybevevői körének szélesítése érdekében alapszintű fizetési számla elérhetővé tételére irányuló követelményt tartalmaz.

A PAD egyik kiemelt célja a **fizetésiszámla-váltás** nehézségeinek felszámolása. A fogyasztók számára elérhetővé és vonzóvá kell tenni a fizetési számla váltásának lehetőségét oly módon, hogy az ne eredményezzen túlzott adminisztratív és pénzügyi terhet. A pénzforgalmi szolgáltatóknak a PAD szerint világos, gyors és biztonságos fizetésiszámla-váltási eljárást kell kínálniuk, ami lehetővé teszi majd, hogy a fogyasztók a meglévő fizetési számlájukról könnyen átváltsanak egy másik – feltehetően megfelelőbb – fizetési számlára, függetlenül attól, hogy erre egy adott pénzforgalmi szolgáltatón belül vagy különböző pénzforgalmi szolgáltatók között kerül sor.

A PAD a korábbi és az új számlavezető pénzforgalmi szolgáltató részére is konkrét ügyintézési határidőket ír elő. A teljes számlaváltás folyamatának időszükséglete – az egyes pénzforgalmi szolgáltatók közötti adat-, illetve információáramlás időszükségletét nem számítva – legfeljebb 12 munkanap lehet.

A számlaváltás teljes folyamatának tervezhetősége érdekében az MNB az irányelv implementálásával kapcsolatban a pénzforgalmi szolgáltatók közötti kommunikáció csatornájaként elektronikus adatküldés, illetve -fogadás

¹ Az Etikus biztosítási koncepcióval – mint jó kockázatkezelési eszközzel – a Jelentés 6.5 alfejezete foglalkozik.

előírását, valamint a fizetési műveletek, fizetési megbízások 13 hónapon keresztül, a régi fizetési számláról az új fizetési számlára irányuló átirányítás lehetőségét biztosító rendelkezés előírását javasolta a PAD rendelkezéseinek hazai jogba való átültetését szolgáló szabályozás előkészítéséért felelős Nemzetgazdasági Minisztériumnak.

A PAD irányelvvel összefüggésben, az **alapszámla** bevezetésével kapcsolatosan azonosíthatók fogyasztóvédelmi kockázatok. Bár az „alapszintű fizetési számla” meghatározás azt sugallja, hogy ez egy egyszerű, jelentősen korlátozott pénzforgalmi szolgáltatások igénybevételének lehetőségét kínáló, emiatt az átlagosnál olcsóbb fizetési számla, az irányelv alapján az alapszintű fizetési számla keretében az intézményeknek **kimondottan széles körű szolgáltatást** kell nyújtaniuk. Ezért az **MNB** fenti koncepcionális **javaslata** alapján **elkerülhető**, hogy az alapszintű fizetési számla bevezetése a **többi fizetési számla drágulásához**, esetleg a **verseny torzulásához** vezessen.

Fontos, hogy a fogyasztók megértsék a díjakat, össze tudják hasonlítani az egyes pénzforgalmi szolgáltatók ajánlatait, és megalapozott döntést tudjanak hozni arra vonatkozóan, hogy melyik számla felel meg a leginkább az igényeiknek. A PAD által előírt **egységes terminológia** (glosszárrium) EU-szinten történő bevezetése felvetheti annak kockázatát, hogy az **nem képezi le a tagállami fogyasztók igényeit**, illetve átrendezheti a pénzforgalmi piacok kínálatát.

A modernkori mobilitás egy további fontos szempontja a bankváltás, illetve a pénzügyi intézmények földrajzi elérhetősége, közelsége. Az intézményi összeolvadások következtében az intézményi struktúra átalakulóban van, amely miatt a **pénzügyi infrastruktúrák** földrajzi eloszlása is változik. A kapcsolódó **„fehér foltok”**, illetve ezek számának növekedése a mobilitást hátrányosan befolyásolhatja. Az MNB kiemelt feladatának tekinti azon **„fehér foltok”** feltérképezését, **ahol sem bankfiók, sem ATM** nem áll a fogyasztók rendelkezésére.

2. keretes írás

Aktualizált Magatartási Kódex

A lakossági hitel-, pénzügyi lízing- vagy faktoringszolgáltatást nyújtó pénzügyi intézmények ügyfelekkel szembeni tisztességes magatartásáról szóló Magatartási Kódex 2010. január 1-jén lépett hatályba annak érdekében, hogy megerősítse a lakossági hitelfelvevők és a hitelezők közti bizalmat. Az Országgyűlés és a Kormány 2014-ben a Magatartási Kódex számos rendelkezését jogszabályokban szabályozta, ami szükségessé tette a dokumentum felülvizsgálatát. A Magyar Bankszövetség – az MNB egyetértésével – 2015. február 1-jétől Aktualizált Magatartási Kódexet (Aktualizált Kódex) léptetett hatályba, amely a jogszabályi szinten nem szabályozott elvárásokat tartalmazza.

Az eddigi Magatartási Kódexet aláíró pénzügyi intézményeknek – számuk meghaladja a 250 szolgáltatót, a lakossági hitelpiac bő 95 százalékát – nem kellett újabb nyilatkozatot tenniük az önszabályozó dokumentumhoz való csatlakozásról, addigi kötelezettségvállalásuk változatlanul tovább él. Az Aktualizált Kódex szabályai révén a pénzügyi intézmények önkéntesen vállalják, hogy átlátható és felelős magatartást tanúsítanak lakossági ügyfelek felé a hitelnyújtást (lízing vagy faktoring) megelőzően, a futamidő alatt, s az esetleges fizetési nehézségekkel kapcsolatos eljárásaikban is.

Az Aktualizált Kódex előírásaival összefüggésben a pénzügyi intézmények belső üzletmenetükben is érvényesítik a transzparencia (közérthetőség, átláthatóság, a szükséges információkhoz való hozzáférhetőség), a szabályelvűség (a jogszabályoknak és a jó gyakorlatot elősegítő elvárásoknak megfelelő, szabályzatokban is rögzített hitelezői gyakorlat) és a szimmetria elveit (az esetleges egyoldalú költségemelések mellett, a kedvezőbbé vált feltételek esetén ezek hatását is érvényesíteni kell az ügyfelek javára költségcsökkentésekkel).

A dokumentumot elfogadott pénzügyi intézmények egyetértenek azzal, hogy a jegybank a csatlakozottak (illetve érintett leányvállalataik és ügynökeik) körében ellenőrizze az Aktualizált Kódex rendelkezéseinek betartását, s megállapításait, minősítéseit honlapján is megjelenítse.

Az Aktualizált Kódexet elfogadó intézmények vállalják, hogy a fogyasztók ügyleti döntését befolyásoló kereskedelmi gyakorlatuk során ügyfeleiknek jelzik, illetve az általános szerződési feltételeikben, üzletszabályzataikban is megjelölik, hogy kötelezően alávetik magukat az önszabályozó előírásoknak. Ezenfelül a szolgáltatásnyújtásban részt vevő ügynökeikkel és megbízottaikkal kötött szerződésben is előírják a dokumentumban foglaltak betartását.

Az Aktualizált Kódex hatálya kiterjed az azt aláíró összes lakossági hitelezéssel, pénzügyi lízingsel foglalkozó pénzügyi intézményre, így kereskedelmi bankra, jelzáloghitel-intézetre, lakás-takarékpénztárra, takaré- és hitelszövetkezetre, fióktelepre és pénzügyi vállalkozásra (lízing- és faktorcégekre is), sőt a hiteltermékeket kínáló biztosítókra és nyugdíj-pénztárakra is.

Az Aktualizált Kódex a lakossági hitelezés kapcsán szabályozza a felelős hitelezés általános normáit, a szerződéskötés előtti hitelezői magatartás általános elveit, az ügyfelek fizetési nehézségének kezelése körében alkalmazandó eljárásokat, valamint a végrehajtási eljárások előtt és alatt alkalmazandó elveket.

2.1.6. Befektetők védelme

A tőkepiac általánosbiztonsági szintjének növelését, illetve az ellenőrzési és intézkedési jogosítványok megerősítését célozza az MNB közreműködésével kidolgozott törvénymódosítási csomag, amelynek eredményeként 2016. január 1-jén életbe léptek a tőkepiacról szóló törvény módosításai. A módosítások megteremtik a jogi kereteit annak, hogy a befektetési szolgáltatók ügyfelei az intézménynél vezetett értékpapír- és ügyfélszámlájuknak a megelőző hó utolsó napjára vonatkozó adatait anonim módon lekérdezhessék az MNB által biztosított elektronikus felületen.

A törvénymódosítás által bevezetendő lekérdezési lehetőség biztosítja az ügyfeleknek küldött számlaadatok, illetve a felügyeletnek továbbított adatok egyezőségének vizsgálatát. Erősödhet az ügyfelek pénzügyi szektorba vetett bizalma azáltal, hogy a lekérdezési lehetőséggel élve minden ügyfél ellenőrizheti, hogy egyezik-e a számlaértékesítőben foglalt adattartalom az adatszolgáltatással. Az anonim adatszolgáltatás egyúttal lehetőséget nyújt az MNB számára is, hogy a szolgáltató által átadott értékpapírszámla-egyenlegek vonatkozásában rendszeres keresztellenőrzéseket végezzen.

A lekérdezési lehetőség az egyik azok közül a lépések közül, amit az MNB annak érdekében tett, hogy többé ne csaphassák be az ügyfelek tömegeit a befektetési szolgáltatók.

2.2. PÉNZÜGYI FOGYASZTÓVÉDELMI KOMMUNIKÁCIÓ

Az MNB 2014–2016-ra vonatkozó Társadalmi felelősségvállalási stratégiájának, valamint az MNB 2014–2019. közötti időszakra szóló Felügyeleti stratégiájának fontos része a **pénzügyi fogyasztóvédelem további erősítése, a fogyasztói jogok erélyes képviselete**, valamint a **pénzügyi tudatosság és a pénzügyi kultúra fejlesztése**.

A hazai pénzügyi szemlélet formálásához és a pénzügyi szemléletváltás megvalósulásához elengedhetetlen a stratégiaileg összehangolt pénzügyi fogyasztóvédelmi kommunikáció. Ennek érdekében az MNB tevékenységének egyik pillére – a minden kommunikációs csatorna igénybevételével kialakítandó átfogó tájékoztató rendszer, amelyet egy integrált pénzügyi fogyasztóvédelmi kommunikációs terv keretében valósít meg.

A kommunikációs stratégia hosszú távú célja, hogy elérje a fogyasztók pénzügyi kiszolgáltatottságának jelentős mértékű csökkentését, az online és offline eszközök alkalmazásával a legszélesebb társadalmi lefedettséget biztosítsa és segítse a hátrányos helyzetű fogyasztókat.

A **komplex tájékoztató rendszer** alapelve, hogy közérthetően tájékoztassa a fogyasztókat a pénzügyi témákkal kapcsolatosan. Ennek megfelelően létrejött és folyamatosan bővül a **Pénzügyi Navigátor füzetsorozat**, amely

a pénzügyi intézmények ügyfélszolgálatain, a biztosítók irodáiban, a megyeszékhelyek egy-egy Kormányablakában és az együttműködő civil szervezeteknél is elérhető.

A Navigátor Füzetek arculatának és koncepciójának megfelelően az MNB honlapján belül elindult az **önálló fogyasztóvédelmi microsite**, amely létrehozásakor az áttekinthetőség, a gyorsabb és könnyű navigálás kapott hangsúlyt.

1. ábra
Pénzügyi Navigátor füzetek



A microsite – koncepciójának megfelelően – a kiemelt pénzügyi fogyasztóvédelmi témákban **közérthető kérdés-válasz** formájában (GY.I.K.) tájékoztatja a fogyasztókat.

A pénzügyi fogyasztóvédelmi tudnivalók a pénzügyi tudatosság növelése érdekében a közösségi médiában is helyet kapnak. Ennek megfelelően naponta friss bejegyzések kerülnek az **MNB Facebook-oldalára**.

A Füzeteken és a microsite-on túl a Pénzügyi Navigátor keretein belül egyperces **társadalmi célú reklámok** is segítik a teljes körű fogyasztói tájékoztatást, amelyek az online publikáció (MNB YouTube-csatorna, honlap, MNB Facebook) mellett a jövőben televíziós sugárzásra is kerülnek.

A szélesebb körű pénzügyi fogyasztóvédelmi információk átadásához azonban az egyperces filmeknél nagyobb terjedelempre van szükség, ezért az MNB a jövőben hosszabb edukációs filmek gyártását is tervezi.

A jegybank sajtókommunikációja is támogatja a pénzügyi fogyasztóvédelmi tevékenységet. A sajtóválaszokban, személyes interjúkban, nyilatkozatokban az MNB rendszeresen felhívja a figyelmet a nyomtatott és elektronikus formában elérhető hasznos tájékoztatókra, valamint a pénzügyi tudatosság fontosságára.

2.3. PROFESSZIONÁLIS ÜGYFÉLSZOLGÁLAT²

Az MNB ügyfélszolgálati tevékenysége során kiemelt szerepet kap a **fogyasztók pénzügyi döntéseinek elősegítése, a pénzügyi tárgyú kérdések egyénre szabott és közérthető megválaszolása**. A szakszerű ügyfélkezelés és hatékonyságnövelés elképzelhetetlen a folyamatos szakmai képzés és az ismeretek frissítése és bővítése nélkül, ezért rendszeresek a készségszintű tréningek és a szakmai oktatások. Kiemelt szerepet kap az ügyfél-elégedettség mérése, valamint az ügyfél-kommunikáció elemzése. Az előbbinél a visszajelzések alapján elmondható,

² **Ügyfélszolgálati eljárás** mindazon tevékenység, amely során az MNB ügyfélszolgálati munkatársa az ügyfél részére egyénre szabott tájékoztatást nyújt, általános tanácsot ad, technikai iratbetekintést tesz lehetővé, biztosítja a kérelem szóbeli előterjesztésének lehetőségét, illetve a panasz és közérdekű bejelentés megtételét.

hogy az ügyfelek a feltett kérdéseikre vonatkozóan átlagosan 98%-ban kapnak számukra kielégítő választ és 99%-ban elégedettek az ügyfélszolgálat minőségével.

2.4. PÉNZÜGYI KULTÚRA FEJLESZTÉSE

A pénzügyi kultúra és tudatosság fejlesztése olyan **hosszú távú feladat**, amely a **civil partnerekkel** való szoros együttműködés keretében lehet a leghatékonyabb, ezért az MNB pályázati forrásokon keresztül is támogatja azokat a civil rendezvényeket, ahol az együttműködő szervezetek munkatársai a pénzügyi ismeretek fejlesztésén túl személyes problémákra reagáló tanácsadással is segítik a fogyasztókat. Ezekon a rendezvényeken az MNB fogyasztóvédelmi kiadványait, kisfilmjeit, tájékoztató dokumentumait és online eszközeit is használhatják a civil szervezetek.

2.5. AZ MNB-VEL EGYÜTTMŰKÖDŐ CIVIL SZERVEZETEK PÉNZÜGYI FOGYASZTÓVÉDELMI TEVÉKENYSÉGE

2.5.1. A Civil Háló működése

Az MNB **Alapokmányában és Társadalmi felelősségvállalási stratégiájában** is rögzíti, hogy 2014. évtől kezdődően kiemelt figyelmet fordít a **fogyasztók pénzügyi tudatosságának növelésére**. Ennek érdekében – többek között – a **civil szervezetekkel együttműködve** kívánja megvalósítani a **pénzügyi kultúra fejlesztését**, az **országos pénzügyi fogyasztóvédelem megerősítését** és a **fogyasztói jogok erélyes képviselését**. A jegybank **2014-ben** létrehozta az **Országos Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Civil Hálót**, melynek civil tagjai az elmúlt egy év során 12 Civil Fórum, 4 Civil Szakmai Konzultáció és különböző oktatások **aktív résztvevőjeként együttműködtek a magyarországi formálódó pénzügyi fogyasztóvédelem kialakításában**, és több mint 550 rendezvény szervezésével a pénzügyi fogyasztók aktív képviselőivé és információközvetítőivé is váltak.

Az MNB a civil szervezetekkel kialakított partneri jellegű viszony keretén belül a **pénzügyi fogyasztóvédelmi tevékenységet pályázatok útján támogatja**. Ennek érdekében 2014-ben két pályázaton keresztül **157,4 millió Ft összegű támogatást** nyújtott a **civil szervezeteknek**, amely mellett **önálló támogatási kérelem alapján további 121 millió Ft közvetlen támogatást** is adott. 2015-ben **28,855 millió Ft** pályázati és **73,745 millió Ft** egyedi támogatást ítelt meg.

A pályázatok **pénzügyi kultúra fejlesztése, pénzügyi tudatosság növelése, tájékoztatás és jogérvényesítés témakörökben** kerültek kihirdetésre. Az egyedi támogatásokkal a 11 megyeszékhelyen megtalálható **Pénzügyi Tanácsadó Irodahálózat (PTI) működésének finanszírozása** valósult meg.

2.5.2. A Civil Háló fejlesztése

A Civil Háló együttműködés eddigi tapasztalatai alapján megállapítható, hogy

- a civil szervezetek **fogyasztók széles körét érik el, ezáltal képesek az MNB által is megfogalmazott fogyasztóvédelmi információkat, üzeneteket hatékonyan továbbítani;**
- a civil szervezetek **közérthető nyelvezeten tájékoztatják** a fogyasztókat, és **aktív, közvetlen segítségnyújtásra** képesek;
- a civil szervezetek egyik jellemzője a **konstruktív együttműködési készség és nyitottság a szakmai együttműködésre, fejlődésre.**

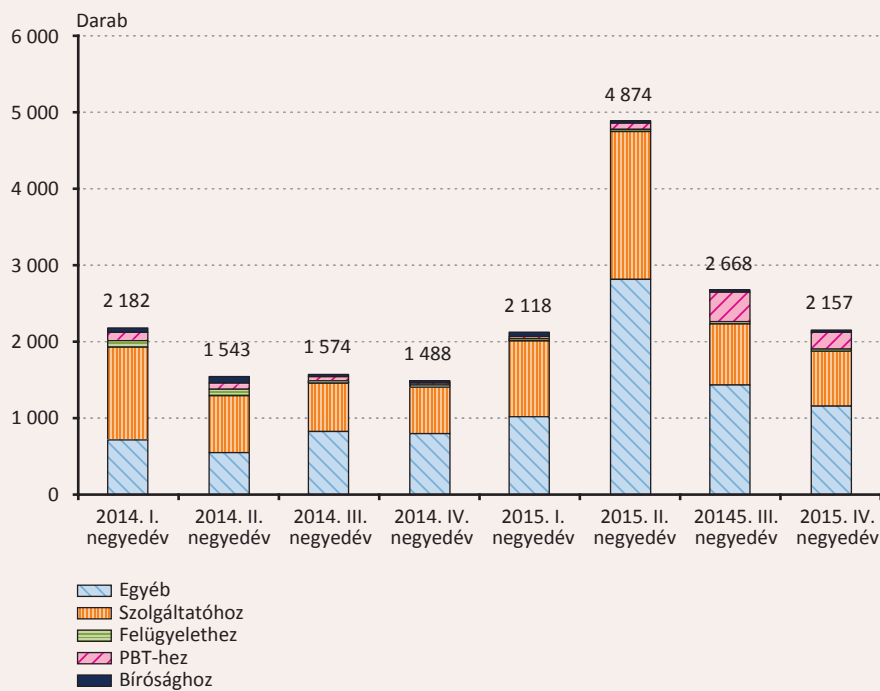
A kedvező tapasztalatok birtokában az MNB az együttműködés folytatása mellett döntött, és az egységes elvek alapján működő országos pénzügyi fogyasztóvédelem kialakítása érdekében a Civil Háló tagjaival együttműködve kidolgozza a **pénzügyi fogyasztóvédelmi alapelveket**.

Az MNB a pénzügyi fogyasztóvédelem szakmai színvonalának biztosítása érdekében **folyamatos képzéseket, fejlődést** biztosít és **további pénzügyi és szakmai támogatással** egy erős Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Civil Háló, illetve egy állandó és aktív országos **pénzügyi fogyasztóvédelem** kialakulását támogatja.

2.5.3. A Pénzügyi Tanácsadó Irodahálózat és a Kormányablakok szerepének erősítése a pénzügyi fogyasztóvédelem területén

A PTI-t a Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete 2011 áprilisától működteti különböző pályázati programok keretében, a pénzügyi fogyasztóvédelmi tevékenységet az MNB is támogatja. A **civil szervezet** irodái Magyarország **11 megyeszékhelyén** működnek, ahol függetlenül, **pártatlanul és térítésmentesen nyújtanak segítséget** a pénzügyi fogyasztóknak. A PTI a Civil Háló tagjaként nagymértékben hozzájárul az MNB stratégiai céljai között kiemelt szerepet viselő pénzügyi kultúra fejlesztéséhez és az **országos pénzügyi fogyasztóvédelem** megerősítéséhez.

2. ábra
A Pénzügyi Tanácsadó Irodahálózat által továbbírányított ügyek
(db)



Forrás: PTI

Az irodahálózatot felkereső ügyfelek száma 2014 második félévében 17%-kal 3062 megkeresésre csökkent a megelőző félévhez képest, azonban a PTI 2015-ben **jelentős szerepet vállalt** az olyan **kiemelt ügyek tájékoztató tevékenysége során** is, mint az elszámolás és forintosítás, valamint a tőkepiaci közvetítőkre vonatkozó tájékoztatás. Ennek okán 2015-ben az irodahálózat munkatársai 174%-kal több, összesen **11 817 fogyasztónak nyújtottak segítséget vagy adtak tájékoztatást**. A kiemelt ügyek 65-70%-a az elszámolás folyamatával volt kapcsolatos. Az irodahálózatot felkereső ügyfelek 55%-ának helyben segítettek a tanácsadók, 38%-át a pénzügyi szolgáltatókhoz, 6%-át a PBT-hez, a fennmaradó 1%-ot az MNB-hez, illetve valamely bírósághoz irányították.

A tapasztalatok azt igazolják, hogy a civil szféra nagymértékben hozzájárul a pénzügyi fogyasztóvédelem erősítéséhez, így a partnerkapcsolatok további fejlesztése a jövőben is indokolt.

A kormányhivatalok és az MNB között létrejött megállapodás alapján 2014. április közepétől a **kormányhivatalok integrált ügyfélszolgálatai is átveszik a pénzügyi fogyasztóvédelmi beadványokat**, és továbbítják azokat az

MNB részére, így a fogyasztók a megyeszékhelyek Kormányablakainál is beadhatják pénzügyi panasszal kapcsolatos kérelmeiket. A kijelölt ügyintézők számára szükség szerint az MNB oktatásokat szervez, így az ügyfél kérésére szakszerű segítséget is nyújtanak a pénzügyi fogyasztóvédelmi témájú nyomtatványok kitöltésében. Az MNB-hez beérkező **panaszok közel 1%-a a Kormányablakokon keresztül érkezik**, így az együttműködés fenntartása és fejlesztése alapvető célként jelenik meg.

2.5.4. Tudatos fogyasztói pénzügyi döntéshozatal támogatása

A tudatosabb fogyasztói döntések támogatása érdekében az MNB döntött a honlapon megtalálható termék-választó program fejlesztéséről, az elkövetkező évben átalakításra kerül a **Pénzügyi Navigátor termékválasztó alkalmazás**. Az egyre szofisztikáltabb termékek megjelenése szükségessé teszi, hogy a fogyasztói igényeknek megfelelően biztosítva legyen a szolgáltatók által forgalmazott **termékek összehasonlíthatósága**. A koncepció lényege, hogy 2017-re olyan felhasználóbarát online alkalmazás jöjjön létre, amely a fogyasztók széles köre számára ingyenesen, egységes és az intézményektől független felületen, összehasonlítható módon jelenítse meg a teljes pénzügyi termékkínálatot. A program a fogyasztók tudatos pénzügyi döntéshozatalát támogató eszköz, amely összhangban van a PAD előírásaival. 2015. december végére elkészült az alkalmazás első moduljának intézményi adatbejelentő felülete, amely a jövőben a földrajzi infrastruktúrák (fiók, ATM) térképes kereshetőségét teszi lehetővé a fogyasztók számára. Az intézmények által kötelező adatszolgáltatás keretében jelentett adatok – többek között – tartalmazzák a térképes kereshetőséget biztosító **ATM és fiók** GPS-koordinátái mellett a fogyatékkal élők számára az **akadálymentességre vonatkozó információkat is**.

3. Kiemelt ügyek

3.1. ELSZÁMOLÁS, FORINTOSÍTÁS ÉS SZERZŐDÉSMÓDOSULÁS

A deviza alapú hitelek 2004-től kezdődően a forint és a külföldi devizák, különösen a svájci frank, valamint az euro kamatok közötti jelentős kamatkülönbség miatt válhattak vonzóvá a lakosság körében. A pénzügyi szektor túlzott kockázatvállalási hajlandósága, a szigorú szabályozás hiánya és a fogyasztók körében tapasztalható pénzügyi ismeretek hiányossága determinálta a devizahitelezéssel járó kockázatok felépülését. A kedvezőtlen makrogazdasági változások folyamatosan gyengülő forintárfolyamot eredményeztek, így az árfolyamváltozásokból eredő kockázatok valós és egyre leküzdhetetlenebb problémává váltak. A 2008 decemberére begyűrűző pénzügyi válság gyakorlatilag megpecsételte a jelentős mértékben eladósodott háztartások sorsát is, a törlesztési képesség drasztikus romlása rendszerszintű problémává vált. Az árfolyamsokk negatív hatását tovább erősítette a hitelt nyújtó pénzügyi intézmények egyoldalú kamat- és díjmelési gyakorlata is. 2011-ben a forint árfolyama tovább gyengült, elsősorban a svájci frankkal szemben, így elkerülhetetlenné vált az állami beavatkozás. A korábbi intézkedések, így a végtörlesztés, az árfolyamgát rendszere és a Nemzeti Eszközkezelő (NET) felállítása azonban csak rész megoldást jelentett, a gyors tüneti kezelés mellett **hatékony, tartós és rendszerszintű megoldás vált szükségessé. A komplex probléma komplex megoldást igényelt**, egy olyan rendszert kellett felállítani, amely egyrészt képes volt eliminálni a kamatkülönbséget, nem okozhatott a piacon árfolyam-turbulenciát és nem adhatott teret a spekulációs lehetőségeknek, másrészt nem ronthatta az ország kockázati megítélését, harmadrészt biztosítani kellett a megfelelő jogi háttérrel. A rendszert tehát térben és időben úgy kellett elhelyezni és kialakítani, hogy a **folyamat teljes időhorizontja alatt biztosítva legyen a makroszintű pénzügyi stabilitás.**

A probléma megoldására vonatkozó szilárd elhatározás, a gazdasági teljesítmény erősödése, a monetáris politikának köszönhető – a különböző devizanemek közötti – kamatkülönbség jelentős csökkenése, a jegybank által is szorgalmazott jogi háttér megteremtése, és az ország kockázati megítélését befolyásoló tényezők szignifikáns javulása tette lehetővé 2015-re a lakossági hitelek elszámolását és a forintosítást. A megfelelő előkészítésen és időzítésen túl elengedhetetlen volt a sikerhez a Kormány, a jegybank és a Magyar Bankszövetség szoros, példaértékű együttműködése is.

A tisztességtelen kamat- és díjmelések elszámolása a deviza alapú (devizában nyilvántartott és forintban fizetett) hitelek esetében hozzávetőleg 2,1 millió szerződést érintett, a jelzálog fedezetű hitel- és lízingszerződések forintosítása által pedig félmillió szerződés esetében ez a kockázati rés mára bezárult, így a háztartások árfolyamgyengülésből származó kockázati kitettsége is jelentős mértékben redukálódott. A fennmaradt deviza alapú gépjárműhitel és személyikölcsön-állomány forintra váltásához szükséges jogi és konverziós feltételek 2015 októberére szintén biztosítottá váltak. A devizaforrást a jegybank ebben az esetben is a piaci szereplők rendelkezésére bocsátotta, így a forintosítás 2015 utolsó hónapjaiban és 2016 elején szintén megvalósult. Ennek eredményeként **a fogyasztási hitelekkel összefüggésben a bankrendszer és a fogyasztók árfolyam-kockázati kitettsége marginálissá vált.**

Az elszámolás, forintosítás és szerződésmódosulás (elszámolás) a fogyasztók széles körét érintő és összetett folyamat, ezért az **MNB kiemelt figyelmet fordított** és fordít a jövőben is mind **az ellenőrzési**, mind a **tájékoztatási feladatokra**. A rendkívüli feladatok ellátásához szükséges volt a rendeleti szabályozás előkészítése, a felmerülő jogértelmezési kérdésekre adandó válaszok kialakítása, a pénzügyi intézményekre háruló feladatok egységes elvek szerint történő végrehajtásának biztosítása, a fogyasztókat hátrányosan érintő magatartások megelőzése és jogsértés esetén annak azonnali megszüntetése, valamint a pénzügyi intézmények feladatai teljesítésének folyamatos ellenőrzése. **2015 első negyedétől az elszámolási folyamat lezárultáig az MNB 321 pénzügyi intézménynél indított témavizsgálatot.** Ennek keretében ellenőrzi a számítási módszertan át-

ültetését, a tájékoztatólevelek tartalmát és megküldésének határidejét, a közzétételi kötelezettség formai és tartalmi megfelelését, valamint minden kapcsolódó eljárás megfelelését. **A potenciális kockázatok mielőbbi feltárása és kiküszöbölése érdekében a felügyelet folyamatosan monitorozza a fogyasztóktól érkező jelzéseket és a beérkező kérelmeket.** 2015 év végéig a jegybank 104 alkalommal rendelt el ideiglenes intézkedést, 133 alkalommal élt fogyasztóvédelmi figyelmeztetéssel, valamint **123,9 millió forint fogyasztóvédelmi bírságot és 400 ezer forint eljárási bírságot** szabott ki az elszámoláshoz kapcsolódóan.

Az elszámolással a nyár folyamán jelentősen csökkent a nem teljesítő fogyasztói hitelek aránya, azonban szeptemberre ismét egy emelkedő trend körvonalai rajzolódtak ki. Ez az indikatív jelzés abba az irányba mutat, hogy **további** – még a jelenleginél is szélesebb spektrumot felölelő – alternatív **megoldásokra is szükség van.** A NET bővítése mellett újabb lépcsőfokot jelenthet a magánszemélyek adósságrendezésére lehetőséget biztosító Magáncsőd jogintézménye, amely hosszú távon számos bajba jutott család számára jelenthet megoldást, illetve olyan célzott programok piaci bevezetése, amelyek **a háztartások törlesztőképességének javítását helyezik a középpontba.** Az MNB célja e tekintetben is az, hogy a piaci folyamatok monitorozásával és elemzésével mihamarabb feltárja a kialakulóban lévő kockázatokat és javaslatokat fogalmazzon meg a lehetséges megoldásokra. Az adósságrendezésre igénybe vehető alternatív lehetőségek azonban vajmi keveset érnek, ha a fogyasztók nem ismerik vagy nem értik ezeket az eljárásokat, ezért a jegybank kiemelt figyelmet fordít az érthető, ügyfélbarát tájékoztatásra is.

2. keretes írás

Nem jelzálog alapú hitelszerződések forintra váltása

Míg az elszámolás a gépjármű-finanszírozási és a személyi kölcsön-szerződéseket is érintette, melynek hatására az ilyen hitellel rendelkező fogyasztók terhei is csökkentek, addig a forintosítás első köre csak a jelzálog-fedezetű hitelekre és lakáslízingre terjedt ki. Az árfolyamkockázat megszüntetése érdekében a jegybank már ekkor is szorgalmazta a gépjármű- és személyi hitelek forintosítását is, mivel az árfolyamkockázat megszüntetése egyrészt csökkentheti a nem teljesítő hitelek arányát, másrészt védelmet jelenthet a devizaárfolyamok hirtelen változásai okozta negatív hatásoktól, így ezen szerződések esetében is kiszámíthatóbbá válhatnak a hitelek törlesztőrészelei. A fennálló gépjárműhitelek hátralévő futamideje tipikusan 2-3 év, azonban a szerződések között magas az olyan konstrukciók száma, amelyek esetében nem az árfolyam-növekedés hatására megemelkedett tényleges kötelezettséget, hanem egy előre rögzített összeget törleszt a fogyasztó. Ennek a konstrukciónak a kockázata, hogy az így megemelkedett, de teljes egészében meg nem fizetett kötelezettség felhalmozódik, ami a futamidő végén jelentős mértékű törlesztésiteher-növekedést okozhat. Az árfolyamkockázatból, továbbá e hiteltípusokból eredő kockázat kezelése érdekében 2015 második félévében megtörtént a gépjármű- és személyi hitelek forintosítása és annuitásos törlesztésű hitellé történő átalakítása is. Ez az intézkedés közel 240 ezer élő és 83 ezer felmondott deviza alapú gépjárműhitelesnek, vagy személyi kölcsönből eredő tartozással rendelkező fogyasztónak jelent nagyobb biztonságot.

3.1.1. Az elszámoláshoz kapcsolódó rendeletalkotás

Az elszámolás anyagi jogi és eljárási szabályai rendkívül összetettek. Minderre figyelemmel, az MNB Elnöke számára adott törvényi felhatalmazás alapján az **MNB az alábbi rendeletek megalkotásával segítette elő az elszámolás folyamatának lebonyolítását:**

- 58/2014. (XII. 17.) MNB-rendelet a fogyasztói kölcsön-szerződések érvénytelen szerződéses kikötéseire tekintettel szükséges elszámoláshoz, valamint a fogyasztói kölcsön-szerződések módosulásához kapcsolódó fogyasztóvédelmi rendelkezésekről;
- 55/2014. (XII. 10.) MNB-rendelet a pénzügyi intézmények fogyasztói kölcsön-szerződéseinek érvénytelen szerződéses kikötéseire tekintettel szükséges elszámolás során alkalmazott becslési eljárásról és az elszámolás pénzügyi teljesítésének időpontjáról;

- 54/2014. (XII. 10.) MNB-rendelet a pénzügyi intézmények fogyasztói kölcsönszerződéseinek érvénytelen szerződéses kikötéseire tekintettel szükséges elszámolás módszertanának különös szabályairól;
- 42/2014. (XI. 7.) MNB-rendelet a pénzügyi intézmények fogyasztói kölcsönszerződéseinek érvénytelen szerződéses kikötéseire tekintettel szükséges elszámolás módszertanának általános szabályairól.

Három MNB-rendelet az elszámolás módszertanának részletszabályait, míg a negyedik, az úgynevezett Tájékoztatási rendelet (58/2014. MNB-rendelet) tartalmazza az elszámolással összefüggő tájékoztatásra vonatkozó előírásokat.

Az MNB a **fogyasztói érdekeket szem előtt tartva**, az elszámolás zökkenőmentes végrehajtásának elősegítése érdekében a tájékoztatások kiküldésére történő **felkészülés időszakában – állásfoglalásokkal, Gyakran Ismételt Kérdésekre (Gy.I.K.) adott válaszok kidolgozásával, kitöltési segédlettel és az elszámoló levélhez ajánlott szövegmodulok kidolgozásával nyújtott segítséget a pénzügyi intézményeknek**. A Gy.I.K.-ban az MNB a jelentés időszakában a gépjármű- és személyi hitelek forintosításával kapcsolatban 18, az elszámolással kapcsolatban 48, a követeléskezelőknek 13, a forintosítással kapcsolatban 27, a deviza alapú szerződésekkel kapcsolatban 23, a devizaszerződésekkel kapcsolatban 19 és a forint szerződésekkel kapcsolatban 18 kérdést és arra adott választ tett közzé a honlapján. Az intézményeknek szóló Gy.I.K. a jelentés időszakában 79 pontban tartalmazta az elszámolás lebonyolításával kapcsolatos kérdéseket és arra adott válaszokat.

Az MNB számos **szakmai konzultációt** tartott az elszámolással érintett intézmények, a Magyar Bankszövetség és a Magyar Lízingszövetség számára, ahol többek között az előzetes vizsgálatokkal, az elszámoló levelekben feltüntetendő adattartalommal és az elszámolással összefüggésben felmerülő kérdésekre vonatkozóan került sor egyeztetésekre. Az elszámolási feladatok jogszerű végrehajtásának elősegítése érdekében több **állásfoglalás és vezetői körlevél** került kiadásra, ezen belül kettő kifejezetten a **követeléskezelők részére**. Az elszámolással kapcsolatosan együttműködés alakult ki a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósággal is az adatvédelmi jogsértések elkerülése érdekében.

3.1.2. Előzetes vizsgálat

Az MNB a legnagyobb ügyfélkörrel rendelkező pénzügyi intézményeknél előzetesen vizsgálta az elszámolások számítási módszertanát, miszerint az elszámoláshoz szükséges számítási alapelvek és számítási metódusok megfelelnek-e a jogszabályoknak.

Az MNB az Axa Bank Europe SA Magyarországi Fióktelepe, a Budapest Bank Zrt. és Budapest Autófinanszírozási Zrt., a CIB Bank Zrt., a CIB Ingatlanlízing Zrt. és CIB Lízing Zrt., az Erste Bank Hungary Zrt. és az Erste Lakáslízing Zrt., az FHB Bank Zrt., a K&H Bank Zrt., az MKB Bank Zrt., az OTP Bank Nyrt., az OTP Jelzálogbank Zrt., a Merkantil Bank Zrt., valamint a Raiffeisen Bank Zrt. esetében már az elszámolás felkészülési folyamatát is szigorúan ellenőrizte, s ellenőrzi, így már az elszámolások lebonyolítását megelőzően vizsgálta, hogy a piaci szereplők az MNB vonatkozó rendelete szerinti módszertannak megfelelően alakították-e ki az elszámolási alapelveket és a számítási algoritmusokat.

Fontos megjegyezni, hogy az MNB előzetes módszertani vizsgálata nem jelentette a felügyelt intézmények elszámolási módszertanának engedélyezését, auditálását. Az előzetes vizsgálat a legnagyobb ügyfélkörrel rendelkező hitelintézeteknél, a jelentős aránnyal bíró, az érintett ügyletek kiemelkedő részét lefedő szerződéstípusok esetében már lezárult, s ennek kapcsán az MNB megállapította, hogy a vizsgált esetekben a bankok megfelelően ültették át az elszámolási képletet.

3.1.3. Az elszámoláshoz kapcsolódó témavizsgálatok

Az MNB a fogyasztói kölcsönszerződések (hitel- és lízingszerződések) elszámolásának ellenőrzése érdekében 2015. február közepén témavizsgálatot indított. A témavizsgálat 42 bankot, 110 szövetkezeti hitelintézetet, 73 hitelintézettel egyenértékű pénzügyi vállalkozást és 96 követeléskezelő pénzügyi vállalkozást érint.

1. táblázat**Fogyasztóvédelmi témavizsgálat alakulása intézménytípusonként***(db)*

Intézmény típusa	Indított témavizsgálat	Lezárt témavizsgálat	2015. december 31-én folyamatban lévő témavizsgálat
Bank	42	4	38
Szövetkezeti hitelintézet	110	21	89
Hitelintézettel egyenértékű pénzügyi vállalkozás	73	3	70
Követeléskezelő pénzügyi vállalkozás	96	16	80
Összesen	321	44	277

Forrás: MNB

A vizsgálat során az **MNB folyamatosan figyelemmel kíséri és ellenőrzi az elszámolási és a forintosítási törvényben előírt feladatok jogszerű végrehajtását**, a jogszabályi előírások betartását, így azt, hogy a pénzügyi intézmények a vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelően végezték-e a fogyasztói kölcsönszerződések és lízingszerződések érvénytelen szerződéses kikötéseire tekintettel szükséges elszámolását, valamint jogszerűen hajtják-e végre a fogyasztói kölcsönszerződések és lízingszerződések módosulásával kapcsolatos feladatokat. A vizsgálatban az MNB többek között a fogyasztói követelés kiszámításának módszerét is vizsgálja.

A témavizsgálat az elszámolási folyamat teljes egészére kiterjed, így az várhatóan 2016. I. negyedév végéig tart. Az MNB a vizsgálat során folyamatosan elemzi és értékeli a rendelkezésére álló információkat. Hiányosság esetén **azonnali intézkedéseket tesz a jogszabálysértés megszüntetése érdekében (ideiglenes intézkedés, fogyasztóvédelmi figyelmeztetés)**, szükség esetén pedig kötelezi a pénzügyi intézményt a számítások ismételt elvégzésére és a fogyasztók újbóli értesítésére.

Amennyiben a vizsgálat során folyamatos jogszabálysértés került megállapításra, a jogsértő állapot megszüntetésére az MNB ideiglenes intézkedés útján kötelezte a pénzügyi intézményeket. Ha fogyasztóvédelmi szempontból aggályos hiányosság, egyéb körülmény megállapítására került sor, amelynek megszüntetése az érintett fogyasztók védelme érdekében azonnali intézkedést tett szükségessé, de nem volt indokolt az előzőek szerinti ideiglenes intézkedés, az MNB a pénzügyi intézményeket **fogyasztóvédelmi figyelmeztetés** útján szólította fel arra, hogy az MNB által észlelt és kifogásolt magatartást haladéktalanul szüntessék meg.

A fentiek szerinti azonnali intézkedéseket, amelyek során az MNB a **fogyasztóvédelmi kockázatot jelentő gyakorlat folytatásának megszüntetésére hívta fel az intézményeket**, a felügyelt intézmények honlapján közzétett ügyfél-tájékoztatásokkal kapcsolatban megállapított hiányosságok, illetve téves információkat tartalmazó tájékoztatások tették szükségessé. Egy pénzügyi vállalkozásnál azért került sor ideiglenes intézkedés alkalmazására, mert az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségében közzétette az elszámolással érintett fogyasztók listáját.

Az MNB az AEGON Magyarország Hitel Zrt., az UCB Ingatlanhitel Zrt., az MKB Bank Zrt., a Pannoninvest Libra Zrt., valamint a Banif Plus Zrt. esetében állapította meg, hogy a deviza alapú fogyasztóikölcsön-szerződésekre vonatkozó elszámoló leveleket a törvényi határidőben nem küldték ki az ügyfeleknek. Az MNB a mulasztást bírsággal szankcionálta, és kötelezte az intézményeket a kötelezettség haladéktalan teljesítésére, valamint az elszámolással összefüggésben meghatározott határidők mindenkor betartására. A Banif Plus Zrt. a kötelezésnek nem tett eleget, ezért esetében júniusban további bírságolásra és kötelezésre került sor, amelynek hatására a bank, az MNB felé megtett nyilatkozata szerint 2015. augusztus 28. napjáig megküldte a deviza alapú szerződések tekintetében az elszámoló leveleket.

Az MNB a jelentés időszakában, az elszámolás tárgyában végzett ellenőrzési tevékenysége adatait az alábbi táblázat mutatja be.

2. táblázat

Fogyasztóvédelmi témavizsgálat keretében megtett intézkedések

Intézmény típusa	Ideiglenes intézkedés MNB tv 87. §-a alapján (db)	Fogyasztóvédelmi figyelmeztetés (db)	Eljárási bírság (M Ft)	Fogyasztóvédelmi bírság (M Ft)
Bank	5	10	0,1	116,3
Szövetkezeti hitelintézet	16	13	0,3	0,7
Hitelintézettel egyenértékű pénzügyi vállalkozás	33	32	0	6,0
Követeléskezelő pénzügyi vállalkozás	50	78	0	0,9
Összesen	104	133	0,4	123,9

Forrás: MNB

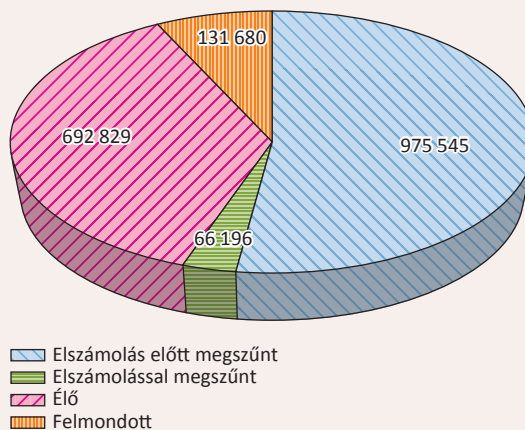
3.1.4. A deviza alapú kölcsönszerződések elszámolásának hatása

Az MNB intézményi adatszolgáltatások alapján elemezte az elszámolás deviza alapú fogyasztói kölcsönszerződésekre gyakorolt hatását. **Az elszámolás közel 2,1 millió kölcsön- és lízingszerződést** (1,9 millió élő, megszűnt vagy felmondott és 0,2 millió hitelezői nyilvántartásból kivezetett követelést) **érintett**, melyek közül több mint 50%-ot tett ki az elszámolás előtt megszűnt – jellemzően személyi és gépjárműhitel – szerződések száma. **Több mint 66 ezer szerződés** – a futamidő tényleges lejáratára előtt – **az elszámolás hatására szűnt meg**.

3. ábra

Kölcsönszerződések száma elszámolási kategóriánként

(db)

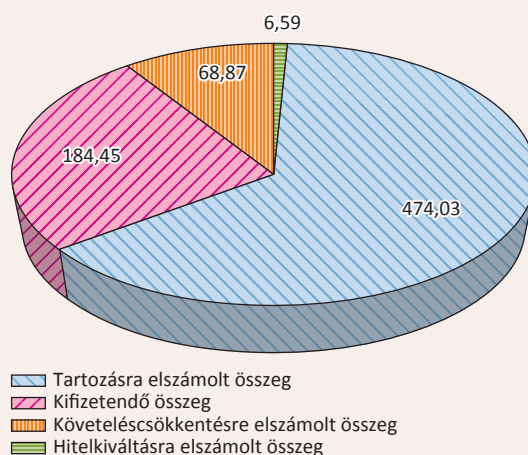


Forrás: Intézményi adatszolgáltatás

Az intézmények összességében közel **734 milliárd forint** korábban **tisztességtelenül felszámított összeget térítettek vissza a fogyasztók részére**, amely egy szerződésre vetítve átlagosan 393 ezer forintot jelent. Fontos megjegyezni, hogy a tisztességtelenül felszámított összeg mértékét jelentősen befolyásolta, hogy milyen típusú és devizanemű volt az érintett szerződés, továbbá hatással volt rá, hogy az adott intézmény milyen mértékben emelt tisztességtelenül kamatot, illetve az is, hogy a fogyasztó késedelmesen teljesített-e.

4. ábra Tisztességtelenül felszámított összeg elszámolás szerinti eloszlása

(Mrd Ft)

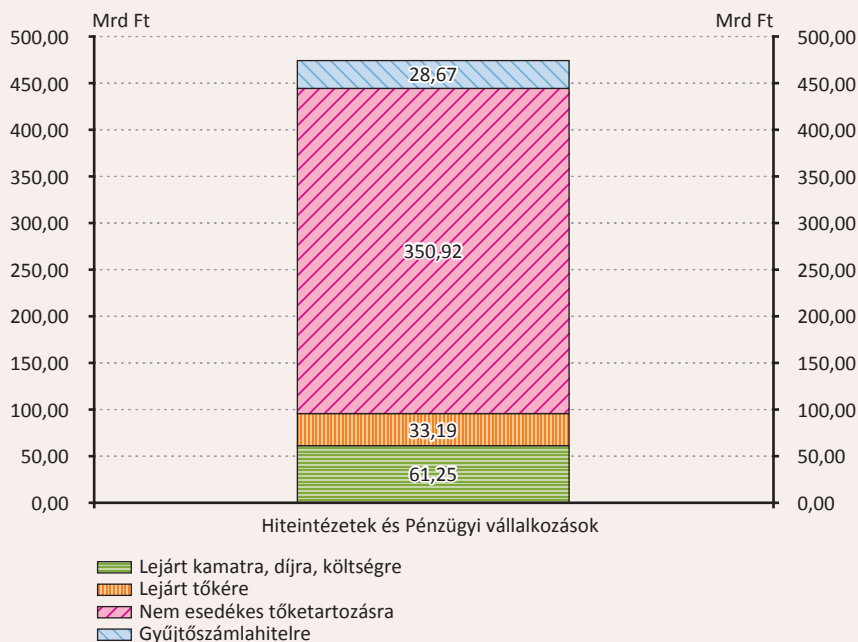


Forrás: Intézményi adatszolgáltatás

Az elszámolást megelőzően, illetve annak hatására **megszűnt fogyasztói kölcsönszerződésekre** az intézmények közel **185 milliárd forintot fizettek ki** a fogyasztók részére, ez átlagosan 177 ezer forint/szerződés értéknek felel meg.

5. ábra Tartozásra elszámolt összegek részletezése

(Mrd Ft)



Forrás: Intézményi adatszolgáltatás

Az elszámolást követően is élő kölcsönszerződéssel rendelkező fogyasztók esetében az elszámolás valamivel több, mint 474 milliárd forinttal csökkentette a tartozást. A csökkenésből a **lejárt tartozásokra közel 95 milliárd forint került elszámolásra**, amely hozzájárult ahhoz, hogy a késedelemmel rendelkező fogyasztók részben vagy egészben megszabaduljanak az ügyleti kamathoz viszonyítva jellemzően magasabb kamatozású tartozásuktól. A fogyasztók **fennálló, még nem esedékes tartozása közel 351 milliárd forinttal csökkent**, amely a piacon

korábban nagymértékben elterjedt svájci frank alapú lakáshitelek esetében az átlagos tőketartozás 8 millióról 6,5 milliárd forintra történő csökkenését eredményezte. A **korábban felmondott, de még az intézmény kezelésében lévő** hitellel érintett fogyasztókkal szemben fennálló **követelések összege további közel 69 milliárd forinttal csökkent.**

Különös elszámolási metódust igényeltek az árfolyamgáttal érintett hitelek. Az árfolyamgát szerződést kötő fogyasztók a belépést követően a szerződés időtartamára biztosítva voltak az árfolyammozgás negatív irányú hatásaitól. A konstrukció fenntarthatóvá tette a fogyasztók havi törlesztési terheit, azonban az árfolyam-különbözet hónapról hónapra a gyűjtőszámlán halmozódott. Az elszámolás során a tisztességtelenül felszámított összegből – a lejárt tartozásokra való elszámolást követően – a gyűjtőszámlán nyilvántartott tartozások kerültek kiegyenlítésre. Ennek eredményeképpen a korábban árfolyamgát-konstrukcióba belépett **fogyasztók gyűjtőszámlákon felhalmozott tartozása** jelentős mértékben, **89,3 százalékkal** (közel 29 milliárd forinttal) **csökkent**, így ez a tartozás a továbbiakban már – a jogszabály szerinti minimális mértékű kamatokkal sem – növekszik. Mindössze 12 745 gyűjtőszámlahitelen (az élő szerződések mindössze 8,4%-án) maradt fenn tartozás.

Az elszámolást követően a jelzálogfedezet mellett nyújtott deviza alapú fogyasztói kölcsönszerződések – jogszabályban rögzített, fix árfolyamon – forintra átváltásra kerültek. Tekintettel arra, hogy 2015. év elején az árfolyamok a devizaadósk számára kedvezőtlen irányba változtak, **a devizában fennálló tartozásoknak a rögzített árfolyamon történt átváltása megvédte a fogyasztókat a további árfolyamgyengülésből adódó kedvezőtlen hatástól**, így jelentős tartozásnövekedéstől mentesültek a piaci árfolyamon történő átváltáshoz képest. A fogyasztók számára további biztonságot jelentett, hogy az elszámolást megelőzően, januárban történt törlesztőrészek megfizetése is a jogszabályban rögzített, fix árfolyamon történt.

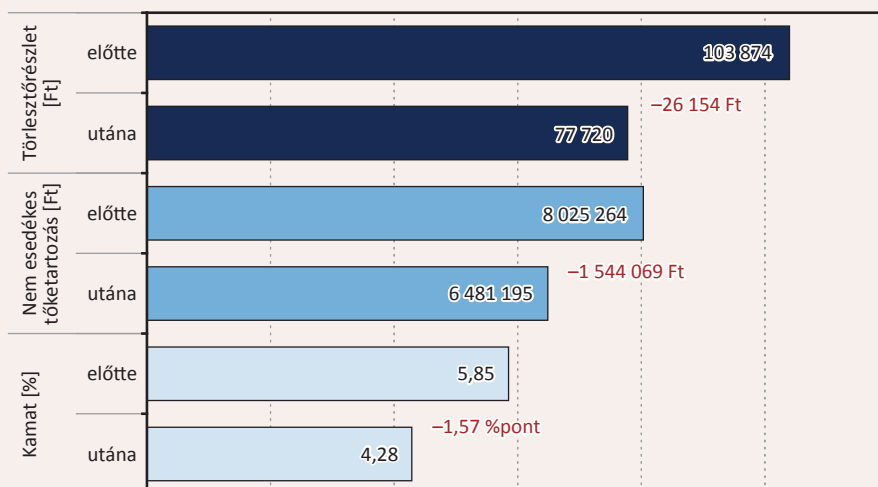
A fogyasztói kölcsönszerződésekre 2015. február 1-jét követően a jogszabályok alapján új, tisztességes kamatot határoztak meg az intézmények. **Jelentős kamatcsökkenést a jelzálogfedezet mellett nyújtott szerződések esetében tapasztalhattak a fogyasztók, svájci frank alapú lakáshiteleknel 27%-os, míg euro alapú lakáshitelek esetében 22%-os** átlagos mértékben, köszönhetően annak, hogy a tisztességtelen kamatemelések előbbi szerződéstípust érintették leginkább. A gépjárműhiteleknel a kamatcsökkenés közepes mértékű volt (egy átlagos svájci frank alapú szerződés esetén 8%), amelynek oka, hogy a korábbi kamatemelések csak részben voltak tisztességtelenek, illetve az emelkedés a referenciakamathoz kötött konstrukciók miatt a referenciakamatláb változásából ered. A személyi hitelek esetében a kamatcsökkenés mértéke viszonylagosan alacsony volt (néhány százalékos), tekintettel arra, hogy ezen szerződések esetében jellemzően a futamidő során végig fix kamatozású konstrukciók voltak jellemzőek.

Fontos megemlíteni, hogy az elszámolást követően kialakult kamatokat az intézmények kizárólag meghatározott periódusokban (3, 4 és 5 év) módosíthatják, és ez a módosítás már csak az MNB által jóváhagyott változtatási mutatók alapján lehetséges, amelyeket a fogyasztó az MNB honlapján is nyomon követhet. Ezzel a fogyasztók középtávon rögzített kamatok mellett, kiszámíthatóan törleszhetnek. Ugyanakkor a kamatok mértéke rövidebb időtávon is változhat a referencia-kamatlábhoz kötött szerződések esetén, de kizárólag a referencia-kamatláb mértékében bekövetkezett változással megegyezően.

Az elszámolást követően a fogyasztók többsége alacsonyabb mértékű törlesztési kötelezettséget kell, hogy teljesítsen, tekintettel arra, hogy az elszámolás eredményeképpen csökkent a kölcsönszerződések tőketartozása, illetve mérséklődött a fizetendő kamat mértéke is. A törlesztőrészlet a fogyasztók 10%-ánál nem változott a 2014. november hónapban fizetett mértékéhez képest, míg a továbbra is fennálló kölcsönszerződések 76%-ánál a törlesztési kötelezettség 1–50% közötti mértékben csökkent meglehetősen nagy szórással. Általánosan elmondható, hogy a legnagyobb mértékben a svájci frank lakás- és szabad felhasználású hitelek, illetve a svájci frank alapú gépjárműhitelek esetében változott a fogyasztó számára kedvezően a törlesztőrészlet mértéke.

6. ábra
Svájci frank alapú lakáshitel átlagos változása az elszámolás hatására

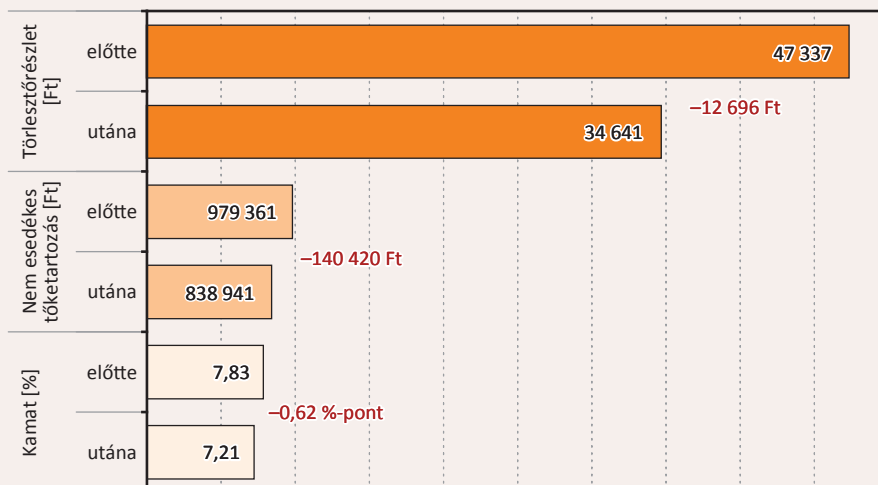
(Ft/%pont)



Forrás: Intézményi adatszolgáltatás

7. ábra
Svájci frank alapú gépjárműhitel átlagos változása az elszámolás hatására

(Ft/%pont)



Forrás: Intézményi adatszolgáltatás

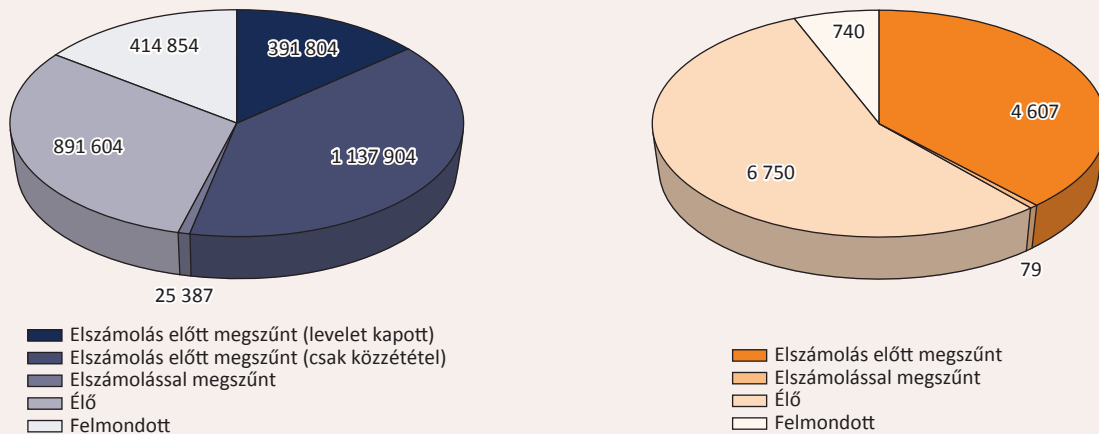
A fenti adatok a korábban követeléskezelőknek engedményezett, felmondott kölcsönszerződésekből eredő tartozásokra vonatkozó elszámolás hatását nem mutatják, tekintettel arra, hogy az ebbe a körbe tartozó 230 348 követelés tényleges elszámolását a követeléskezelők végzik el a fogyasztók kérésére.

3.1.5. A forint alapú és deviza kölcsönszerződések elszámolásának hatása

Az elszámolás több mint 3,2 millió, forint alapú kölcsön- és lízingszerződést (2,8 millió élő, megszűnt vagy felmondott, és 0,4 millió hitelezői nyilvántartásból kivezetett követelést), valamint több mint 12,3 ezer deviza kölcsön- és lízingszerződést érintett.³

8. ábra

Forint alapú (bal oldali ábra) és deviza (jobb oldali ábra) kölcsönszerződések száma elszámolási kategóriánként (db)



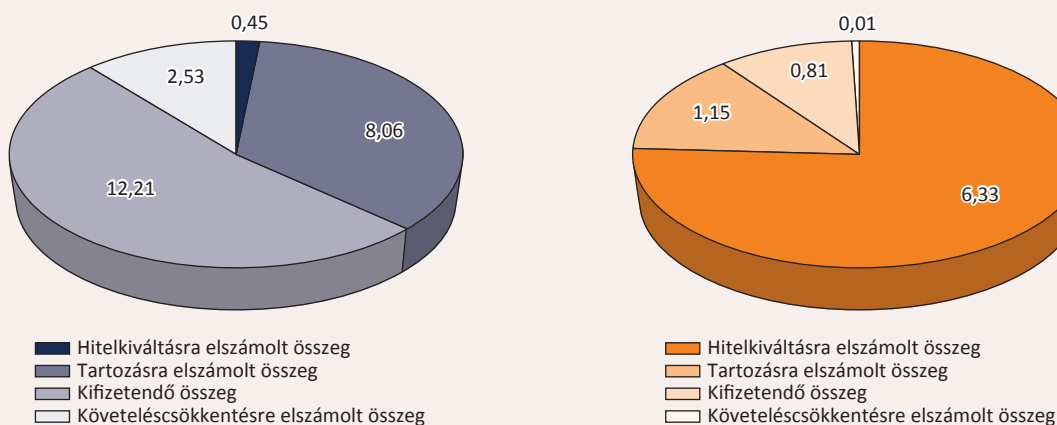
Forrás: Intézményi adatszolgáltatás

Az intézmények a forint alapú és deviza kölcsönszerződések elszámolása során **több mint 31,5 milliárd forint korábban tisztességtelenül felszámított összeget térítettek vissza** a fogyasztók részére, amely egy deviza szerződésre vetítve átlagosan 681 ezer forintot, forint alapúak esetében átlagosan 13 ezer forintot jelent.⁴ Fontos megjegyezni, hogy a tisztességtelenül felszámított összeg mértékét jelentősen befolyásolta, hogy milyen típusú és devizanemű volt az érintett szerződés, továbbá hatással volt rá, hogy az adott intézmény milyen mértékben emelt tisztességtelenül kamatot, illetve az is, hogy a fogyasztó késedelmesen teljesített-e.

9. ábra

Tisztességtelenül felszámított összeg elszámolás szerinti eloszlása a forint alapú (bal oldali ábra) és a deviza (jobb oldali ábra) kölcsönszerződésekénél és követeléseknél

(Mrd Ft)



Forrás: Intézményi adatszolgáltatás

³ A 8. ábra nem tartalmazza a követeléskezelőknél lévő állományt.

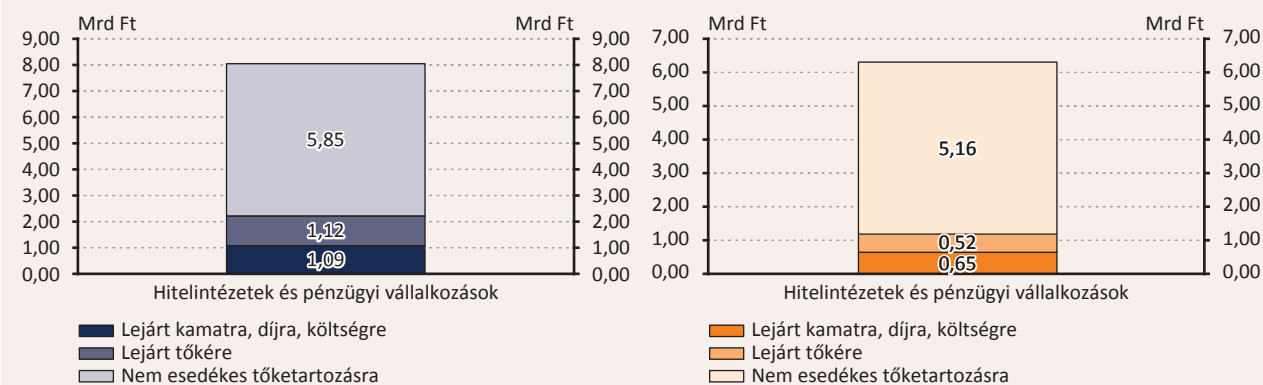
⁴ Azok az elszámolások nem kerültek figyelembevételre az átlagolásnál, amelyek esetében a pénzügyi intézmény közzététel útján tett eleget az elszámolási kötelezettségének. Ez az elszámolás előtt megszűnt forintszerződések azon körét érinti, amelyek esetében nem volt egyoldalú kamat-, díj- és költségemelés.

Az elszámolást megelőzően, illetve annak hatására **megszűnt fogyasztói kölcsönszerződésekre az intézmények közel 13,4 milliárd forintot fizettek ki** a fogyasztók részére, ami forint alapú szerződéseknél átlagosan 29 ezer forint/szerződés, míg deviza szerződéseknél átlagosan 245 ezer forint/szerződés értéknek felel meg.

10. ábra

Tartozásra elszámolt összegek részletezése forint alapú (bal oldali ábra) és deviza (jobb oldali ábra) kölcsönszerződéseknél

(Mrd Ft)



Forrás: Intézményi adatszolgáltatás

Az elszámolást követően is élő kölcsönszerződéssel rendelkező fogyasztók esetében az elszámolás a forint alapú szerződéseknél 8,06 milliárd forinttal, a deviza szerződéseknél 6,33 milliárd forinttal csökkentette a tartozást. A csökkenésből a lejárt tartozásokra a forint alapú szerződéseknél 2,21 milliárd forint, míg a deviza szerződéseknél

1,17 milliárd forint került elszámolásra. **A fogyasztók fennálló, még nem esedékes tartozása forinthitelek esetében közel 5,85 milliárd, devizahitelek esetében 5,16 milliárd forinttal csökkent.**

Fontos megemlíteni, hogy a forint alapú kölcsön- és lízingszerződések elszámolásának hatása a deviza alapú elszámolás hatásához képest összességében és átlagosan is alacsonyabb, tekintettel arra, hogy a forint szerződések jelentős része referencia-kamatlábbhoz kötött árazású szerződésként futott, ezért a korábbi kamatváltozások a referencia-kamatláb változásához köthetőek. A deviza kölcsön- és lízingszerződések elszámolásának hatása a deviza alapú elszámolás hatásához képest csak összességében alacsonyabb, tekintettel a deviza szerződések alacsony számára. Ugyanakkor a fenti adatok alapján megállapítható, hogy az átlagos tisztességtelenül felszámított összeg a deviza szerződések esetében jelentősen meghaladja a deviza alapú szerződéseknél tapasztalt mértéket.

3.1.6. Követeléskezelők elszámolása

Az MNB az elszámolással kapcsolatos témavizsgálatba **96 követeléskezelőt** vont be. Az MNB ellenőrzésének részét képezi a követeléskezelők elszámolással kapcsolatos, honlapon történő **tájékoztatási gyakorlata**, az ügyfélszolgálatokon előírt **közzétételi kötelezettség teljesítése, valamint az elszámolási metódus vizsgálata is.**

A témavizsgálat során az MNB előzetesen ellenőrizte, hogy a követeléskezelők az MNB-rendelet szerinti szerkezetű és tartalmú értesítő levelet, illetve az ahhoz csatolandó hiteltörténeti kimutatást alkalmazzák-e. Az előzetes ellenőrzést követően fogyasztóvédelmi figyelmeztetés formájában hívta fel az MNB az érintett intézmények figyelmét a jogszabálynak megfelelő levél alkalmazására.

A témavizsgálat kiterjed továbbá több időpontra vonatkozóan arra is, hogy a követeléskezelők együttműködnek-e egymással az elszámolással kapcsolatos adatok átadásában.

3.1.7. Közérdekű keresetek

Az elszámolással összefüggésben további kiemelt feladatként jelentkezett a 2010. november 26. napját követő időszakra vonatkozó **Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) vizsgálata**. Az elszámolási törvény alapján az MNB

2015 márciusában 210 pénzügyi intézménytől kapott adatszolgáltatást arra vonatkozóan, hogy esetükben sor került-e 2010. november 26. és 2014. július 19. között egyoldalú kamat-, költség-, illetve díjemelést (egyoldalú emelés) eredményező szerződésmódosításra. Közülük 138 pénzügyi intézmény nyilatkozott úgy, hogy nem hajtott végre egyoldalú emelést, 56 intézmény pedig – élve az elszámolási törvényben foglalt lehetőségével – alávetési nyilatkozatot tett arról, hogy az egyoldalú emelés nyomán megfizetett összegekkel túlfizetésként önként elszámol a fogyasztókkal. Az MNB 2015. június 30-ig a fennmaradó 16 azon pénzügyi intézmény – 8 bank, 3 takarékszövetkezet és 5 pénzügyi vállalkozás – esetében élt közérdekű keresetindítási jogával, akik 2015. március 30. napjáig úgy nyilatkoztak, hogy 2010. november 26. napját követően egyoldalú emelést hajtottak végre, és az MNB rendelkezésére bocsátották – az elszámolási törvényben előírt módon – azon ÁSZF-ek szerződéses kikötéseit tartalmazó kivonatát, amelyek tartalmazták az egyoldalú emelés lehetőségét.

A Kúria tv. értelmében a forint alapú fogyasztói kölcsönszerződések, illetve a deviza alapúnak nem minősülő deviza fogyasztói kölcsönszerződések (ún. Deviza-deviza szerződések) részét képező, 2010. november 26. napját követően közzétett, továbbá e napot követően módosított, egyoldalú emelést lehetővé tevő szerződéses kikötéseket tartalmazó általános szerződési feltételek és egyedileg meg nem tárgyalt szerződési feltételek (ÁSZF) vonatkozásában nem kell vélelmezni a szerződéses kikötések tisztességtelenségét.

A Kúria tv. ezzel kapcsolatban felhatalmazta az MNB-t, hogy 2015. február 14. és 2015. április 30. napja között hivatalból közérdekű keresettel pert indítson.

Az **MNB a közérdekű pereket annak érdekében indította**, hogy a **Fővárosi Törvényszék megállapítsa** a perrel érintett pénzügyi intézmények 2010. november 26-át követően közzétett, vagy ezt követően módosított ÁSZF-ekben foglalt, **az ügyfelekkel szemben hátrányos egyoldalú szerződésmódosítást lehetővé tevő kikötések tisztességtelenségét, és ezáltal érvénytelenségét.**

A Kúria tv-ben előírt **közérdekű keresettel indított 17 perből december végéig 16 per végérvényesen befejeződött.** Két keresetindítással érintett pénzügyi vállalkozás még a keresetlevél kézhezvétele előtt közjegyzői okiratba foglaltan vállalta az elszámolást. Velük szemben a bíróság a pert megszüntette. A 15 jogerős ítélettel lezárt perben az MNB teljes egészében, vagy részben pernyertes lett, mivel a bíróság jogerősen tisztességtelennek minősítette az érintett pénzügyi intézmények azon szerződéses kikötéseit, vagy azok nagy részét, amelyek az MNB közérdekű kereseteiben kifejtett álláspontja szerint tisztességtelenek voltak. Hat ügyben (köztük a Citibank Europe Plc.-vel szemben indított peres eljárásban) I. fokon, nyolc ügyben pedig II. fokon fejeződött be jogerősen a per. Hét pénzügyi intézmény (OTP Bank Nyrt., OTP Jelzálogbank Zrt., CIB Bank Zrt., CIB Lízing Zrt., Magyar Cetelem Bank Zrt., UCB Ingatlanhitel Zrt., Sopron Bank Burgenland Zrt.) felülvizsgálati kérelmet nyújtott be, de a felülvizsgálati eljárások során a Kúria által hozott ítéletek is alapvetően az MNB pernyertességét eredményezték. **A perek eredményeként az érintett alperes pénzügyi intézmények a 2010. november 26. utáni időszakra vonatkozóan is kötelesek elszámolni a fogyasztókkal**, az MNB tehát sikeresen, az elszámolási folyamat teljességét biztosítva élt a közérdekű keresetindítás jogszabályban biztosított lehetőségével.

Amennyiben utólagosan – az MNB által, az MNB-tv. szerinti bármely, 2016. december 31. napjáig megindított eljárásban – olyan információ jut az MNB birtokába, amely szerint valamelyik pénzügyi intézmény valótlannal nyilatkozott például arról, hogy nem hajtott végre egyoldalú emelést, vagy nyilatkozata hiányos volt, az MNB kötelezni fogja az érintett pénzügyi intézményt a perindításhoz szükséges azon ÁSZF-ek kivonatai benyújtására, melyek az egyoldalú emelésekre vonatkozó rendelkezéseket tartalmazzák. Az MNB így utólagosan – 2015. április 30. napját követően is – közérdekű pert indíthat ezen piaci szereplővel szemben is.

3.1.8. Elszámolás – fogyasztói kérelmek

2014 második félévében a pénzpiaci megkeresések közel 37%-a, összesen **658** fogyasztóvédelmi eljárásra irányuló kérelem érintette az elszámolással kapcsolatos kérdéskört. A harmadik negyedévben kétszer annyi kérelem (443) érkezett, mint a negyedik negyedévben (215), amelynek legvalószínűbb oka, hogy 2014. júliustól jelentek meg az elszámolásra vonatkozó jogszabályok, illetve egyre nagyobb sajtóvisszhangot kapott az eljárás. A fogyasztók számára egyértelművé vált, hogy a fogyasztói hitelek meghatározott körére vonatkozóan 2015-ben megtörténik

az elszámolás, így nem zárható ki, hogy a kérelmek számának csökkenése erre az okra – vagyis egyfajta kivárástos álláspontra – vezethető vissza. Az is egyértelművé vált, hogy a **jogorvoslati lehetőségek speciális szabályok szerint alakulnak**, hiszen a szolgáltatóhoz benyújtott panaszra kapott válasz függvényében az elszámolási ügyekben a fogyasztók számára kijelölt jogorvoslati útvonal a PBT-hez vezet. Ennek ellenére 2015-ben a pénzügyi szektort érintő kérelmek 23%-a, összesen 1042 kérelem irányult e tárgykörre. Fontos megemlíteni, hogy a kérelmek közel fele a **deviza alapú gépjárműhitelekhez** kapcsolódott, azonban minden hiteltípusnál elsősorban a **jogosultsági és jogorvoslati**, illetve a **határidőkre és hitelkiváltásra** vonatkozó kérelmek voltak jellemzőek.

3. táblázat

Az elszámoláshoz kapcsolódó kérelmek megoszlása hiteltípus szerint 2015. december 31-ig

(db)

Hitel típus	Deviza-alapú	Deviza	Forint	Összesen
Jelzálog	418	12	11	441
Gépjármű	440	10	6	456
Egyéb nem jelzálog	132	2	11	145
Összesen	990	24	28	1042

Forrás: MNB

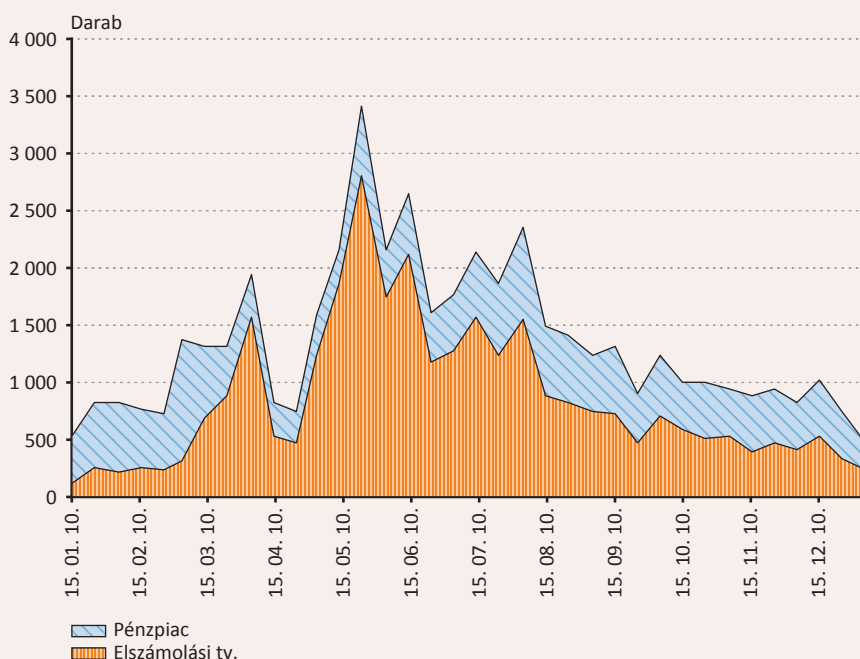
3.1.9. Elszámolás – tapasztalatok az ügyfélszolgálati tevékenység tükrében

A jogszabály megjelenésének hatására **2014 második félévében** már a pénzügyi megkeresések közel 9%-a, összesen **743 megkeresés** vonatkozott az elszámolással, szerződésmódosulással és forintosítással kapcsolatos kérdéskörre. 2015 első félévében a kérdések 46%-a, a második félévben a 39%-a irányult az elszámolásra. **2015 első felében** összesen **17 780** kérdés – a pénzügyi megkeresések 70%-a, **második felében 12 043** kérdés – a pénzügyi megkeresések 64%-a érintette e tárgykört.

11. ábra

Az MNB-hez az elszámolás tárgykörében érkezett megkeresések alakulása a pénzügyi szektoron belül

(db)



Forrás: MNB

2015 első félévében az **általános tudnivalókra**, a **jogosultságra** és a **határidőkre** vonatkozó kérdések domináltak, míg a második félév során a **tájékoztató levelekre**, a **forintosításra** (többségében gépjárműhitelek) a **kedvezményes végtörlesztés** esetén a levont kedvezményre, a **jogorvoslati lehetőségekre** és a **hitelkiváltásra** vonatkozó tájékoztatáskérés volt a legjellemzőbb témakör.

3.1.10. Elszámolással kapcsolatos kommunikáció

Az MNB és a vele együttműködő civil szervezetek valamennyi kommunikációs csatornán intenzív tájékoztatást és segítséget nyújtanak az elszámolásra vonatkozó fogyasztói tudnivalók, esetleges panasztételi, jogorvoslati lehetőségek megismertetéséhez. A jegybank felkészült ügyfélszolgálattal, honlapjának részletes tájékoztatóival, videó- és animációs filmekkel, tematikus kiadványokkal és országos civil tájékoztatási kampánnyal informálja az ügyfeleket.

Az elszámolási folyamat széles körű fogyasztói tájékoztatása érdekében az MNB nagyszabású tájékoztatási kampányt folytatott. Az erre a célra létrehozott internetes oldal megtekintéseinek száma 2015 januárjától az év végéig meghaladta a **166 ezret**. A Navigátor Füzet sorozat részeként külön „**Elszámolási és forintosítási tudnivalók**” is megjelentek az MNB fogyasztóvédelmi oldalán, valamint az „**Egy percben az elszámolásról**” című Pénzügyi Navigátor Extra füzetet 500 ezer példányban nyomtatott formában is kiadta a jegybank. Az MNB fogyasztói kommunikációjában törekszik a közérthető tájékoztatásra, melynek egyik sikere, hogy az elszámolási témában kiadott tájékoztató füzeteket egy internetes felmérésen a pénzügyi témákat feldolgozó kiadványok közül a legérthetőbbnek választották.

A fentiek mellett, a közérthető tájékoztatást szem előtt tartva, az MNB videointerjúkkal és az elszámolási tájékoztató levelet bemutató animációs kisfilmekkel is segítette a fogyasztókat. Az MNB honlapján és a YouTube-on publikált **videointerjúkat 19 611**, míg az **animációs kisfilmeket 11 561** alkalommal tekintették meg a látogatók.

Az elszámolás fő tudnivalóinak megismerését két TCR-kisfilm (társadalmi célú reklám), illetve rádióspot készítésével is segítette a jegybank, amelyeket 2015. március 23-tól április végéig sugárzott 6 országos és 17 regionális rádióadó, illetve a 4 közszolgálati, valamint 18 kereskedelmi tévécsatorna.

Az elszámolási folyamattal összefüggő **felügyeleti sajtókommunikáció keretében** az MNB a 2015. január 1. és 2015. december 31. között időszakban **328 sajtómegkeresést** kezelt, **7 sajtótájékoztatót**, illetve sajtó-**háttérbeszélgetést** tartott, valamint **18 vezetői interjú** és **25 sajtóközlemény** is készült.

Az online és offline kampány keretein belül Facebook-minikampány is indult, amely hatására **2015-ben 1 849 818 látogató** olvasta az MNB Facebook-oldalán a kapcsolódó bejegyzéseket.

A széles körű fogyasztói tájékoztatást elősegítendő, a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Civil Háló program részeként 2014 novemberében az MNB pályázatot írt ki pénzügyi fogyasztóvédelem területén tevékenykedő civil szervezetek részére. A **pályázat** keretein belül tizenhét **nonprofit szervezet** 80 millió forint támogatást nyert el. Az MNB ezzel olyan pénzügyi fogyasztóvédelmet szolgáló **tájékoztatósi hálózat** kialakítását támogatta, amely **országos lefedettséget** biztosítva, hatékonyan nyújt segítséget a fogyasztóknak az elszámolási és forintosítási törvénnyel kapcsolatos tudnivalókról is. Az MNB a megfelelő szakmai színvonalú, hatékony és egységes **civil tájékoztatás** érdekében 2015. februárban **kétnapos oktatást** tartott az együttműködő civil szervezetek számára.

3.2. A TŐKEPIACI SZEKTOR MŰKÖDÉSI TAPASZTALATAI, A „BRÓKERÜGYEK”

Az MNB 2015 első negyedében a tőkepiaci szektor egyes szereplői által közel két évtizeden át elkövetett visszaélések láncolatára és vélhetően ezen magatartások büntetőjogilag is értékelendő folyamatára derített fényt. Az érintett intézményeknél e jogellenes magatartásokat az MNB a szektorális felügyelési feladatok átvételét követően lefolytatott első átfogó vizsgálat során tárta fel. E példátlan esetek felderítését az MNB által alkalmazott új felügyeleti, ellenőrzési módszertan tette lehetővé. **E jogellenes magatartások felderítésével és az e magatartásokra adott egyértelmű és azonnali felügyeleti válaszokkal, előre mutató intézkedések alkalmazásával világosan látható, hogy a felügyelési feladatok MNB által történő átvétele megerősítette**

a **pénzügyi felügyelést és a fogyasztóvédelmet hazánkban**. Az MNB a visszaélésgyanús esetek miatt 2015 tavaszán intenzív, új módszertanra épülő célvizsgálat-sorozatot indított a tőkepiaci szektor szereplőinél. A vizsgálatok szektorszintű kockázatokat nem, de egyes esetekben százmilliárdos nagyságrendű visszaéléseket tártak fel. Ennek következményeképpen az MNB három befektetési vállalkozás tevékenységi engedélyét visszavonta, feljelentést tett az illetékes nyomozó hatóságoknál, valamint az érintett befektetési vállalkozások felszámolási eljárását kezdeményezte. A vizsgálat sorozat megállapításait tartalmazó, a vonatkozó jogszabályok szerinti jelentések elkészültek egy befektetési vállalkozás és két befektetési alapkezelő cég kivételével, amelyekhez az MNB azonnali intézkedésként felügyeleti biztosokat rendelt ki.

3.2.1. Buda-Cash Brókerház Zrt. és DRB bankcsoport

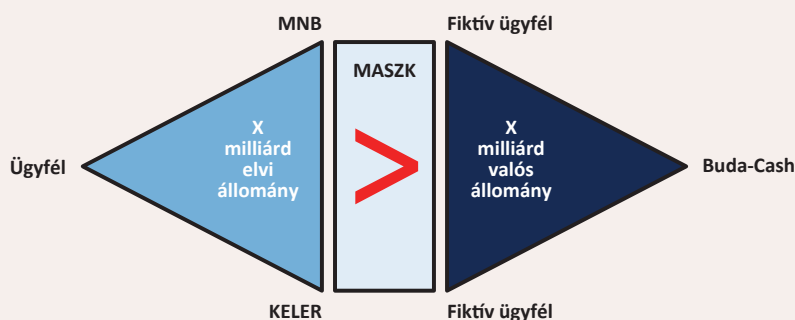
A **DRB bankcsoportnál** a tavalyi évben lefolytatott vizsgálatok során az MNB szokatlan értékpapírügyleteket talált. A bankcsoport és a **Buda-Cash Brókerház közötti tulajdonosi összefonódásokra való tekintettel** azonnali döntés született arról, hogy a brókercégnél 2015 közepén esedékes következő átfogó vizsgálatot a felügyelet előrehozza, így az összes **érintett intézménynél egy időben végrehajtott, összehangolt ellenőrzés valósult meg**. Ezáltal lehetőség nyílt a napi működés során megvalósuló, a rendszerszintű, valamint az eseti intézményi és ügyleti összefüggések gyors, egyidejű felderítésére.

A korábbi célzott adatbekérések és a helyszíni vizsgálat kezdetekor bekért adatok alapján került sor az új felügyeleti módszertan keretén belül a Brókerház **teljes szerverállományának lementésére**, majd két igazgatói tag meghallgatására is. Ezt követően a bizonyítási eszközök alkalmazásából leszűrt tényekre, adatokra és információkra alapozva az MNB azonnali intézkedésként büntetőfeljelentést tett, valamint felfüggesztette a Brókerház működési engedélyét és felügyeleti biztost rendelt ki. A befektetők védelme érdekében az eljárás során indokoltá vált a működési engedély visszavonása és a felszámolás kezdeményezése is.

Az ilyen és ehhez hasonló esetekben az **MNB mindenkori célja a tények lehető legrészletesebb feltárása mellett az, hogy a befektetők védelme érdekében szükséges és arányos intézkedések időben megtörténjenek, a pénzügyi stabilitást veszélyeztető kockázatok azonosításra kerüljenek és ezáltal a megtett intézkedések a pénzügyi rendszer stabilitásának biztosítása irányába hassanak**.

A vizsgálat során az MNB által feltárt jogszabálysértések alapján megállapításra került, hogy a **Brókerház hosszú ideje valótlan adatokat közölt valamennyi – az MNB felé irányuló – jelentésében és adatszolgáltatásában, valamint hasonlóképpen járt el az ügyfeleinek megküldött visszaigazolások és elszámolások tekintetében is**. Ennek a „maszkolási technikának” az volt a lényege, hogy a Brókerház által a saját ügyfeleinek megküldött elszámolások azokat az adatokat tartalmazták, amelyeket az ügyfelek saját maguk tudtak, így e tekintetben egyezés volt a Buda-Cash által „elvileg” kezelt vagyon és az igazolásokon feltüntetett értékpapír- és pénzállomány között. Az MNB feltárta, hogy ezzel szemben **fiktív ügyfélszámlák megnyitásával meghamisították a nyilvántartási rendszert**, a valós ügyfelek valós pénzéből és valós értékpapírjaival **ügyfélmegbízás nélküli tranzakciókat végeztek**. Ezeknek az öncélú tranzakcióknak a másik lábát a fiktív ügyfélszámlákra könyvelték,

12. ábra
A Buda-Cash által alkalmazott technika egyszerűsített modellje



Forrás: MNB

így a valós ügyfelek nem szereztek – nem is szerezhettek – tudomást arról, hogy az értékpapír- és pénzállományuk valójában már – részben vagy egészben – nincs meg. A vizsgálat során a Brókerház 90-100 milliárd forint összegben nem tudott elszámolni a rábízott vagyonnal.

A vizsgálat során az MNB azt is megállapította, hogy a felvázolt technikát a Brókerház évek óta alkalmazta, ügyelve arra, hogy a Felügyelet–KELER–Ügyfél háromszög minden érintettje azonos – elvi – adatokkal rendelkezzen.

A Buda-Cash Brókerház Zrt.-nél **feltárt visszaélések nagyon komoly problémát okoztak a DRB bankcsoport tagjainál**, a BRB BUDA Regionális Banknál, a DRB Dél-Dunántúli Regionális Banknál, a Dél-Dunántúli Takarékos Banknál és az ÉRB Észak-magyarországi Regionális Banknál. A probléma alapvető oka és egyben forrása volt, hogy a **DRB bankcsoport értékpapír-állományát is a Buda-Cash Brókerház kezelte**. Ahogyan egyéb ügyfeleinél is eljárta a Brókerház, ugyanúgy hamis igazolásokat állított ki a kisbankok részére is. Az MNB megállapítása szerint alapvetően tehát **nem a bankoknál tűnt el az ügyfelek pénze**, hanem a Buda-Cash Zrt.-nél, mivel sajátjaként rendelkezett a négy kisbank által rábízott – főleg – állampapír-állománnyal, amely hozzávetőleg **62 milliárd forintnyi állományhiányt jelentett**. Ezt a tényt az MNB állapította meg vizsgálataiban, és erre alapozva volt kénytelen meghozni azt a döntést, hogy visszavonja a bankok működési engedélyét és kezdeményezze a felszámolásukat, tekintettel arra, hogy a bankok által leírandó egyszeri **veszteség mértéke olyan nagy volt**, hogy korrigált saját tőkéjük negatívvá vált, **eszközök értéke messze nem fedezte a betétek és egyéb források összegét**.

Az összefüggő vizsgálatok megindítását követően az MNB kezdeményezésére több minisztérium, az Országos Betétbiztosítási Alap, a Befektető-védelmi Alap és a Pénzügyi Stabilitási és Felszámoló Nonprofit Kft. közös egyeztetést folytatott a bankcsoport és a Brókerház működésével összefüggésben a teendők összehangolására és a betétesek, illetve befektetők problémáinak mielőbbi megoldása érdekében.

A Buda-Cash Zrt.-nél feltárt visszaélések alapján az **MNB** azonnali intézkedésként **célvizsgálatokat indított a tőkepiaci szektorban működő intézményeknél** annak érdekében, hogy leellenőrizze, megvan-e a befektetők pénze és értékpapírjai.

3.2.2. Hungária Értékpapír Zrt.

A vizsgálatsorozat részeként a **Hungária Értékpapír Zrt.** székhelyén és telephelyén is helyszíni vizsgálat indult. Az **MNB már az első napon gyanús pénzfelvételre utaló körülményeket azonosított**, amelyek kivizsgálásának eredményeként megalapozottá vált a gyanú, miszerint egyes **ügyfelek tudta és rendelkezése nélkül került sor nagy összegű ügyfélpénzek ismeretlen okból és ismeretlen személy általi felvételére és felhasználására**. Az eljárás azt is feltárta, hogy a Hungária Értékpapír Zrt. egyes ügyfelei a tulajdonosi körhöz tartozó **Biztonság-Trade Kft.**-nek kölcsön jogcímen, de befektetési céllal adtak át pénzeszegeket, amely felvetette az **engedély nélküli tevékenység végzésének gyanúját is**. E hatósági megállapításra tekintettel az MNB piacfelügyeleti eljárást indított a Biztonság-Trade Kft.-vel szemben. Az eljárás adatai alátámasztották, hogy a Biztonság-Trade Kft. a kölcsönök (a Hungária Értékpapír Zrt. érdekeltségi körébe tartozó cégcsoport egyes tagjai zárt körű kötvénykibocsátás útján finanszírozták tevékenységüket) és az irreálisan magas hozamok visszafizetéséhez szükséges fedezetet nem minden esetben tudta biztosítani, azt a Hungária Értékpapír Zrt. súlyosan jogszabálysértő módon az ügyfeleket illető pénzeszközökkel finanszírozta, illetve így járt el a lejárt kötvények ellenértékének kifizetése során is. A visszaélésekkel összefüggésben megállapításra került, hogy **az ügyfelek által adott megbízások sok esetben nem kerültek rögzítésre** a Hungária Értékpapír Zrt. nyilvántartási rendszerében, az ügyfelek által rendelkezésre bocsátott összegekből **nem kerültek megvásárlásra az ügyfelek által megvásárolni kívánt pénzügyi eszközök**. A visszaélések leplezésére a nyilvántartási rendszer mellett egy külön, papír alapú kézi nyilvántartást alakítottak ki. Az ügyfelek a papír alapú nyilvántartások alapján kaptak **egyenlegközlőt**, amely **hamis adatokat tartalmazott**. Az MNB ebben az esetben is azonnal büntetőfeljelentést tett, haladéktalanul felfüggesztette a társaság működési engedélyét és felügyeleti biztost rendelt ki, majd – az eljárás eredményeinek ismeretében – visszavonta a működési engedélyt és kezdeményezte a Hungária Értékpapír Zrt. felszámolását.

3.2.3. Quaestor csoport

A tőkepiaci intézmények körében megindított vizsgálatsorozat részeként a Quaestor Értékpapírkereskedelmi és Befektetési Zrt.-nél is célvizsgálatot indított az MNB. A Quaestor esetében fontos tisztán látni azt, hogy működött egy kibocsátási tájékoztató és könyvvizsgáló által auditált mérleg szerinti eredményen alapuló, engedélyezett és évek óta működő kötvényprogram hozzávetőleg 60 milliárd forint állománnyal. **A Quaestor azonban a legális értékpapír-kibocsátási programtól függetlenül – a vonatkozó jogszabályok teljes körű figyelmen kívül hagyásával – vont be mintegy 160 milliárd forintnyi forrást.** A befektetési szolgáltató a működése során **azt a látszatot keltette, mintha az ügyfelek által a kötvények ellenértékéért befizetett pénzt a Quaestor Financial Hrurira Kft. által kibocsátott kötvényeibe fektetné,** de a valóságban csak átvette az ügyfeleitől a pénzt, **azonban valós értékpapírt nem keletkeztetett,** magyarul nem adott cserébe semmit. **A visszaélés nem a jogszerű kötvényprogram keretében, hanem a nem létező fiktív kötvények jelentős volumenű értékesítésével és hamis igazolások kiállításával valósulhatott meg.** A Quaestor csoport a Quaestor Pénzügyi Tanácsadó Zrt.-n, mint függő ügynökön keresztül jól felépített értékesítési hálózattal, és jelentős részben vidéki ügyfélkörrel rendelkezett. A kötvényprogramon keresztül a mindenkori banki hozamokat meghaladó hozamígérettel jelentős követelésállományt épített fel a csoport kibocsátó tagja. A Quaestor Értékpapír Zrt. a kialakított folyamatos árjegyzési mechanizmus és értékesítési modell segítségével likvid befektetés, illetve kvázi „bankszerű” működés képzetét kelthette. A forgalmazói tevékenységet ellátó befektetési szolgáltató a több évtizedes tapasztalataira támaszkodva, a szokásosnál magasabb kockázatra történő figyelmeztetés ellenére is azt a tévképzetet kelthette az ügyfelekben, hogy likvid pénzügyi eszközbe fektettek be, ezáltal **tévesen azt a következtetést vonhatták le, hogy az általuk megvásárolt kötvény kockázati karakterisztikái alapján közelebb áll a bankbetétéhez, mint a tőkepiaci ügyletekhez.**

Az MNB a célvizsgálat során olyan információk birtokába jutott, amely alapján felmerült a gyanúja annak, hogy a Quaestor Pénzügyi Tanácsadó Zrt. engedélyhez vagy bejelentéshez kötött tevékenységet végzett, amely tevékenységet az MNB piacfelügyeleti eljárás keretében vizsgál. **A Quaestor Értékpapírkereskedelmi és Befektetési Zrt. mintegy 150 milliárd forintnak megfelelő összegű ügyfélvagyonnal – pénz és értékpapír – nem tudott elszámolni.** Az MNB a feltárt hiányosságokra és visszaélésekre tekintettel ebben az esetben is azonnal büntetőfeljelentést tett, valamint haladéktalanul felfüggesztette a társaság működési engedélyét és felügyeleti biztost rendelt ki. Amint láthatóvá vált, hogy a brókercég nem tudja kiegyenlíteni tartozásait, mert a vagyona nem nyújt fedezetet a vele szembeni követelések teljesítésére, a jegybank visszavonta a társaság működési engedélyét, majd kezdeményezte a felszámolását.

Az **MNB a brókerügyekhez kapcsolódóan honlapján külön aloldalt hozott létre,** amelyen a folyamatosan frissített tájékoztatók, gyakran ismételt kérdésekre adott válaszok és sajtóközlemények, továbbá médiainterjúk segítettek az ügyfeleket a tájékozódásban. Az **MNB ügyfélszolgálat**a személyesen, telefonon és e-mailben **több ezer érdeklődőnek nyújtott felvilágosítást,** illetve segítséget.

3.2.4. Jogszabályi változások

Az MNB a feltárt visszaélések alapján olyan jogszabály-módosításokra tett javaslatokat, amelyek által a jövőben gyorsabban és hatékonyabban fel lehet tárni a működési kockázatokat. A változások a bizalom megerősítését, illetve megőrzését is szolgálják.

Mind a fogyasztói, mind a prudenciális **kockázatok csökkentése érdekében fontos új szabályozási elem,** hogy az MNB javaslata alapján a tőkepiacról szóló 2001. évi CXX. törvény módosítása és a pénzügyi közvetítőrendszer fejlesztésének előmozdítása érdekében megalkotott 2015. évi LXXXV. törvény értelmében 2016-tól az értékpapírszámlával rendelkező ügyfelek számára lehetőség nyílik arra, hogy az **MNB által üzemeltetett internetes egyenleglekérdező felületről** letöltött – a szolgáltatók kötelező és az ügyfelek szempontjából anonim adatszolgáltatáson alapuló – adatokat havonta változó jelszó és egyéni kód segítségével össze tudják vetni a szolgáltató által számukra megküldött kimutatásokkal. Eltérés esetén lehetőség nyílik azonnali üzenetet küldeni az MNB számára, illetve az adatállomány alapján egyeztetést kezdeményezni a szolgáltatónál. Az új adatszolgáltatás

fontos eleme, hogy a befektetési szolgáltatók által megküldött adatok, illetve a KELER által kezelt állomány adatainak egyezőségét az MNB szolgáltatói szinten ellenőrizni tudja.

Az MNB javaslatára az ágazati törvény a befektetési vállalkozások informatikai rendszerére vonatkozóan is **szigorított a szabályozáson**, új előírásként külső tanúsító szervezet által kell igazolni az informatikai követelményeknek való megfelelést, amely igazolás a kiadását követő egy évig érvényes. A korábbiakhoz képest biztonságosabb, zárt és **auditált informatikai rendszert** kell üzemeltetniük a szolgáltatóknak, amely a felügyelő hatóság számára azonnali ellenőrizhetőséget biztosít.

Az MNB javaslatot fogalmazott meg arra vonatkozóan is, hogy legyen egy erőteljesebb szűrő és hatékonyabb kontrollrendszer azon könyvvizsgálók fölött, akik jogosultsággal rendelkeznek arra, hogy a pénzügyi szektorban dolgozzanak. Ennek eredményeként a jövőben csak az eddigieknél szigorúbb előírásokat teljesítő, **megfelelő ágazati minősítéssel rendelkező könyvvizsgálók** tevékenykedhetnek pénzügyi szervezeteknél. A kibocsátók esetében további szigorítást jelent a kibocsátói könyvvizsgálói minősítés bevezetése, valamint az, hogy egy adott kibocsátónál egy magánszemély legfeljebb öt évig végezhet könyvvizsgálatot, ezután két üzleti évig nem láthat el ugyanannál a kibocsátónál ilyen feladatot. A könyvvizsgálóknak a jövőben számos esetben – például súlyos jogsértés, bűncselekmény gyanúja esetén – azonnal írásban jelezniük kell az általuk feltárt tényeket az MNB-nek.

Szigorodtak a befektetési vállalkozások, alapkezelők és hitelintézetek **vezető állású személyeire vonatkozó engedélyezési szabályok** is. A befektetési vállalkozásoknál vezetői pozícióba többek között csak jó üzleti hírnévvel rendelkező, legalább hároméves pénzügyi-gazdasági vezetői gyakorlatot igazoló szakemberek választhatók meg.

Sokkal hangsúlyosabbá váltak a **felelősségi körök elkülönítésére, az összeférhetlenségi előírásokra és a belső kontrollpontokra vonatkozó szabályok** is. 2016. január 1-jétől jogszabályi változás következtében a befektetési vállalkozás alkalmazottjai, foglalkoztatottjai (a hatósági eseteket kivéve) nem rendelkezhetnek az ügyfelek értékpapírszámlái felett az ügyfelek meghatalmazottjaként.

Szintén a **belső védelmi vonalakat erősíti**, hogy a befektetési és pénzügyi vállalkozásoknak – az MNB számára előzetesen bejelentett – megfelelő szakmai végzettséggel és tapasztalattal rendelkező belső ellenőrt kell kinevezniük, valamint az 500 milliárd forint feletti mérlegfőösszegű, nem nyilvános részvénytársaságként működő hitelintézeteknél és befektetési vállalkozásoknál **kötelező audit bizottságot** is működtetni kell a döntéshozatalhoz.

A jövőben a tőkepiacon is érvényes szabály, hogy csak azok a közvetítők kerülhetnek az MNB által vezetett nyilvántartásba vételre, akik rendelkeznek megbízó intézménnyel. A befektetési vállalkozásoknak és árutőzsdei szolgáltatóknak – mint megbízónak – **be kell jelenteni az MNB részére**, ha az adott **közvetítővel kötött szerződés megszűnt**. Ebben az esetben az MNB törli a közvetítőt a nyilvántartásából.

Új rendelkezés, hogy a pénzügyi szektor valamennyi intézménye a honlapján (ennek hiányában székhelyén kifüggesztve) köteles **közzétenni** a vele szemben hozott **jegybanki határozatok rendelkező részének szövegét**.

A fogyasztói érdekek hatékonyabb érvényesíthetőségének érdekében, ahogyan más szektorok esetében, úgy a tőkepiacon is **szigorodtak a telefonos panaszkezelési szabályok**, az eddigi egy év helyett **öt évig kell megőrizni** az intézményeknek a panaszbejelentések **hangfelvételeit**, valamint az ügyfél kérésére 15 napon belül ki kell adniuk annak hiteles, írásos jegyzőkönyvét. Az MNB-törvény a fogyasztóvédelmi vizsgálatok kérelemre történő lefolytatását 5 évre visszamenőleg teszi lehetővé.

Jelentősen erősíti a tőkepiac biztonságát, hogy **100 ezer euróra nő** a Befektető-védelmi Alap (**BEVA**) **kártalanítási kötelezettsége**. A BEVA munkaszervezete 2016. január 1-jétől beolvad az Országos Betétbiztosítási Alap (OBA) munkaszervezetébe, de a garanciaalapok – eltérő jellegük miatt – változatlanul elkülönülten működnek. Az MNB a jogalkotóval közösen további erőfeszítéseket tesz a befektetővédelmi szabályok ügyfelek számára kedvezőbbé tétele érdekében.

A pénzügyi piacok és az ügyfelek biztonsága érdekében **megerősödtek az MNB ellenőrzési és intézkedési jogszabályai**. A jegybank szükség esetén – számos uniós felügyelet gyakorlatával megegyező módon – valamennyi pénzpiaci szegmensben legfeljebb 60 napra (ellenőrzéseket lefolytató, vezető testületi üléseken részt vevő) helyszíni vizsgálókat rendelhet ki a piaci szereplőkhöz.

Az MNB a jövőben, a jogszabályi változásokkal összhangban a korábbiaknál **sűrűbben végez vizsgálatot** a felügyelt piaci szereplőknél, a befektetési szolgáltatók esetében például az eddigi öt helyett háromévente. Új eszközként a Felügyelet **rendkívüli célvizsgálatot indíthat**, ha egy piaci szereplőnél az ügyfelek nagy számát érintő, jelentős rendszerkockázatot hordozó vagy a piacba vetett bizalmat veszélyeztető jogsértés gyanúja merül fel. Ha a gyors, hatékony ellenőrzéshez szükséges, a jegybank **külső szakértőt** is felkérhet vizsgálataihoz. A továbbiakban a helyszíni vizsgálatoknál a felügyelt intézményeknél is alkalmazható a **haladéktalan helyszíni ellenőrzés**, amely eszköz korábban csak a jogosulatlan piaci szereplőknél került alkalmazásra.

Az új felügyeleti módszertan szerinti vizsgálatok, valamint a fogyasztók jelzései jelentősen csökkenthetik a jövőbeli tőkepiaci számlavezetéssel és kötvénykibocsátással kapcsolatos kockázatokat. A pénzügyi közvetítőrendszer fejlesztését célzó jogszabály-módosítások életbe lépésével biztonságosabbá és átláthatóbbá válik a hazai pénzügyi rendszer – ezen belül kiemelten a befektetési szolgáltatási piac.

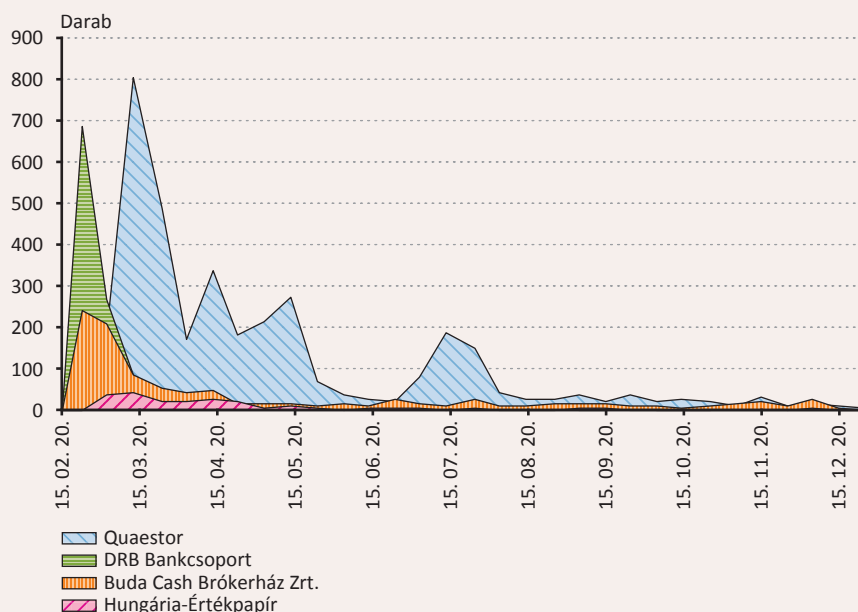
3.2.5. Fogyasztóvédelmi szerepvállalás

Az MNB folyamatosan, több kommunikációs csatorna igénybevételével tájékoztatta az ügyfeleket a tőkepiaci visszaélésekkel kapcsolatban. **2015-ben több mint 300 fogyasztóvédelmi kérelmet** regisztrált, valamint több mint **6000 telefonos, személyes, valamint e-mailes ügyfélmegkeresésre válaszolt**. **Fogyasztóvédelmi honlapján külön aloldalt hozott létre, ahol számos internetes tájékoztató anyagot jelentetett meg**, ezzel **közérthető és fogyasztóközpontú** módon tájékoztatta a károsult ügyfeleket a kárrendezés módjáról.

13. ábra

Az MNB-hez a brókerüggyel kapcsolatban beérkezett megkeresések alakulása

(db)



Forrás: MNB

A fogyasztók tájékoztatása és a pénzügyi ismeretek fejlesztése érdekében az MNB a **Pénzügyi Navigátor tájékoztatófüzet-sorozat** keretében külön online kiadványt jelentetett meg **„Egy percben a kötvényekről”** címmel, amely a különböző **kötvények tulajdonságait és kockázatait foglalja össze**.

3.3. ASTRA BIZOSÍTÓ MAGYARORSZÁGI FIÓKTELEPE

Az összevont román pénzügyi felügyelet (ASF) 2015. augusztus 31-én súlyos tőkehelyzetére való tekintettel fizetéseképtelenné nyilvánította a Societatea Comerciala de Asigurare-Reasigurare **Astra S.A. Biztosítót**, visszavonta tevékenységi engedélyét és kezdeményezte a társaság felszámolását. A román biztosító magyarországi fióktelepet is működtetett, így magyar ügyfelekkel is rendelkezett. A romániai tevékenységi engedély visszavonása a fióktelep működésére is kihatott. Tekintettel arra, hogy az Astra Fióktelepe esetében a prudenciális (üzleti megbízhatósági) felügyeletet a hatályos jogszabályok szerint közvetlenül a román pénzügyi felügyelet látta el, így **az MNB elsősorban a román felügyelettel való egyeztetéseken, valamint magyar jogalkotásra vonatkozó javaslatokkal képviselte a magyar fogyasztók érdekeit.**

Az Astra Biztosító Fióktelepe 2010-től volt jelen a hazai biztosítási piacon, 2015-ben **piaci részesedése** a díjbevételre vetítve **kevesebb mint egy százalék volt.** 2015. augusztus 31-én a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási állománya 169 ezer szerződést jelentett, így **a biztosítónál bekövetkezett események nem befolyásolták a hazai biztosítási piac zavartalan működését.**

3.3.1. Az Astra Fióktelepének célvizsgálata az anyacég engedélyének visszavonásával összefüggésben

A fióktelepek esetében a prudenciális, tőkehelyzetre vonatkozó, a pénzügyi helyzet vizsgálatára fókuszáló felügyelet a román felügyeleti hatóság jogköre, de az európai munkamegosztás szerint **az MNB befogadó felügyeletként** európai uniós és hazai jogszabályok alapján **felügyeli a fogyasztóvédelmi rendelkezések betartását.** Az MNB e jogkörében többek között elvégezte az ügyfélszolgálat elérhetőségének, a biztosítási feltételekről szóló tájékoztatások tartalmának, illetve a tisztességes kereskedelmi gyakorlat feltételeinek vizsgálatát a fogyasztók érdekeinek védelme érdekében. E vizsgálatok eredményeképpen **kiküszöbölésre került a fióktelep kapcsolattartást érintő, fogyasztók számára hátrányos magatartása.** Ezen túlmenően a kárkifizetéssel kapcsolatos eljárások vizsgálatát is elvégezte az MNB, amelynek eredményeképpen a fióktelepnél felgyorsult a kárkifizetési eljárás.

A magyar fogyasztók, továbbá a fióktelepnél kötelező gépjármű-felelősségbiztosítással rendelkező ügyfelek által okozott kárral érintett károsultak érdekeinek védelme céljából a romániai intézkedést közvetlenül megelőzően az MNB fogyasztóvédelmi célvizsgálatot indított az Astra magyarországi fióktelepénél. **A vizsgálat fókuszában az állt, hogy a kialakult helyzetben a hazai szerződők és károsultak megfelelően informáltak legyenek a kialakult helyzettel kapcsolatban,** és az MNB pontos információkkal rendelkezzen a fióktelep anyagi helyzetéről, kötelezettségeiről. A vizsgálatban hozott ideiglenes intézkedés alapján az MNB-nek **sikerült elérnie, hogy hozzávetőleg 300 károsult kárigényét a fióktelep még teljesíteni tudta.** Az MNB azt is biztosította, hogy Magyarországon **elérhető legyen** az esetleges magyarországi kártalanítási tevékenységhez szükséges **valamennyi kárakta** és adat abban az esetben is, ha a fióktelep időközben beszünteti tevékenységét.

A romániai Astra Biztosító működésével kapcsolatosan kialakult pénzügyi válsághelyzet a magyarországi fióktelep működésére is kihatással volt. Amint az **MNB értesült a biztosító tevékenységének prudenciális felügyeléséért felelős román felügyeleti hatóság (ASF) által a biztosító gyenge tőke- és tartalékhelyzete miatt meghozott válságintézkedésekről, azonnal felvette a kapcsolatot az ASF-fel,** ezt követően pedig mindvégig **magas prioritással kezelte a magyar fogyasztók, illetve a fióktelep ügyfeleinek érdekeit, a magyar biztosítási piac stabilitását, zavartalan működésének fenntartását.** Ennek során szoros együttműködést alakított ki az ASF-fel, amely együttműködés sikerét jelzi, hogy 2015. szeptemberben kétoldalú együttműködési megállapodás (MoU) aláírására került sor a határon átnyúló biztosítási tevékenységek felügyelésében történő hatékony koordináció céljából. Mivel jelenleg nincs egységes uniós szabályozás a biztosítási kártalanítási alapokra, ezért **az ASF-fel folytatott tárgyalások során az MNB kulcskérdésnek tekintette a garanciaalapok helytállási kötelezettségének megvitatását** egy esetleges csődhelyzet esetére. Az MNB folyamatosan szorgalmazta a két ország garanciaalapjai közötti hatékony tárgyalások megindulását, bevonva az illetékes európai felügyeleti hatóságot, az EIOPA-t is. Miután az ASF 2015. augusztus 31-i hatállyal visszavonta az Astra Biztosító tevékenységi engedélyét, és kérelmezte a román bíróságnál a felszámolási eljárás megindítását, az **MNB szorgalmazta az ASF-nél a magyar nyelvhasználat lehetőségének biztosítását** is a magyar ügyfelek számára a román garanciaalaphoz

(FGA) történő kárbejelentés esetére. A MABISZ által kezelt Kártalanítási Alap a vonatkozó szabályok szerint fedezetet nyújt a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási (kgfb) szerződésekre. A kártalanítás folyamatos biztosítása érdekében az MNB közreműködésével törvénymódosítás került elfogadásra, amelynek értelmében a MABISZ által kezelt Kártalanítási Számla megelőlegezi a magyar kgfb-károkat.

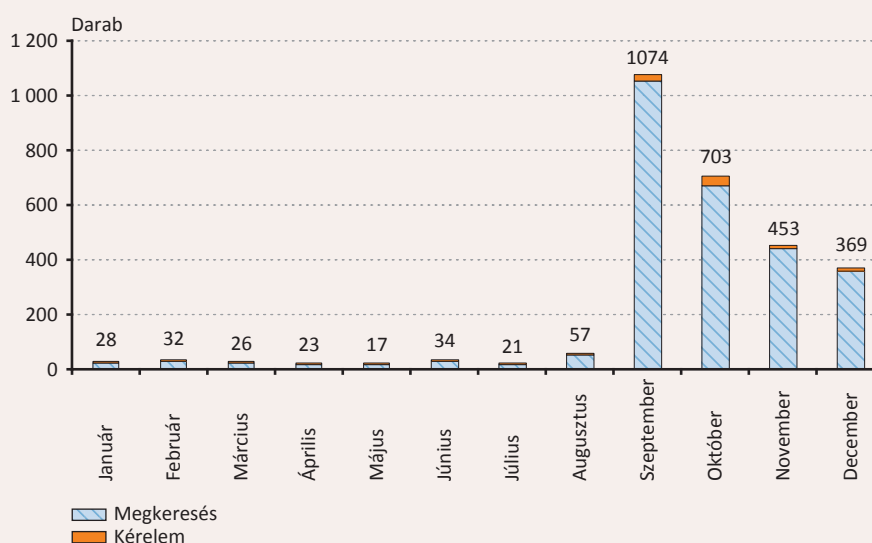
Október közepén az MNB biztosításközvetítők, illetve ügyfelek jelzése alapján értesült arról, hogy néhány biztosító az Astra fióktelepénél 2015. szeptember 30-ig a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződésüket közös megegyezéssel megszüntetett üzembentartók (autósok) az új biztosítónál megkötött kgfb-szerződését visszamenőleges hatállyal törölte, ha a biztosítók központi kártörténeti nyilvántartási rendszerében (KKNYR) a korábbi kgfb-szerződés megszűnését az Astra Biztosító nem jelentette be. (Ilyenkor az új biztosítónak a kár-előzmény-igazolás lekérdezésekor a KKNYR jelzi, hogy az adott gépjármű üzembentartójának az új szerződés első napjára még másutt élő biztosítása van.)

A fogyasztókra nézve kedvezőtlen gyakorlatra való tekintettel az MNB haladéktalanul közzétette álláspontját, miszerint – függetlenül attól, hogy a régi szerződéssel összefüggésben a kötvénynyilvántartásban, illetve a KKNYR-ben milyen adatok szerepelnek (vagy nem szerepelnek) – a biztosítóknak az új szerződést érvényesnek kell elfogadniuk, és rögzíteni belső nyilvántartásukban. A kötelező gépjármű-felelősségbiztosítást szabályozó törvény a Parlament által sürgősséggel elfogadott és 2015. október 8-án hatályba lépett módosítása alapján az itthon fióktelepet működtető, vagy határon átnyúló szolgáltatást nyújtó biztosító az anyaországi felügyeleti engedély visszavonása (és az MNB erről szóló nyilvános tájékoztatása) után annak magyarországi kgfb-ügyfelei azonnal új szerződést köthetnek egy másik biztosítónál.

Az MNB arra is felhívta a figyelmet, hogy a biztosítóváltás elmulasztása jelentős kockázatokat hordoz az érintett ügyfeleknek, mert az Astra Fióktelepe 2015. december 1-jétől a biztosítási tevékenységhez kapcsolódó szolgáltatásokat már nem tudta teljesíteni (díjigazolást és zöldkártyát nem tudott kiadni, a díjakat nem könyvelte le és a kártörténeti nyilvántartásba sem tudott adatokat jelenteni), illetve a kgfb-s károkat sem tudta megtéríteni.

Az Astra Fióktelepével összefüggésben az ügyfélszolgálathoz beérkező jelzések száma augusztusig csekélynek volt mondható, azonban az MNB első Astra-tájékoztatóját követően jelentős mértékben megugrott a megkeresések száma. A kérdések nagyobb hányada a kgfb-szerződéseket érintette, ezen belül a felmondás-átszerződés lehetősége, a kárrendezés (kárbejelentés, kárszemle, kifizetés) és a helytelen bonus-malus nyilvántartás jelentette a legfőbb problémát.

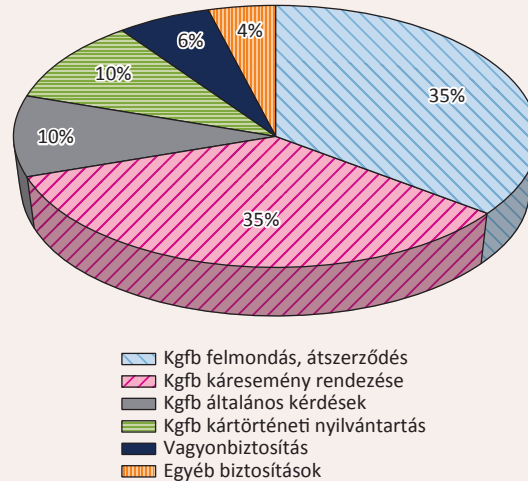
14. ábra
Az Astra Fióktelepével összefüggésben beérkezett megkeresések és kérelmek alakulása
(db)



Forrás: MNB

Az MNB az Astra Biztosító szolgáltatásainak megszűnésével és a kárigényekkel kapcsolatban szeptembertől az év végéig **több mint 100 fogyasztóvédelmi kérelmet** regisztrált, valamint **közel 2800 telefonos, személyes, valamint e-mailes ügyfélmegkeresésre válaszolt**. Az **internetes Astra-aloldal**on számos fontos információt tett közzé, valamint gyakran ismételt kérdésre adott válaszokkal segítette az érintetteket. Ezzel **egyszerű, érthető és ügyfélközpontú megközelítéssel, az egyéni problémákra fókuszálva is tájékoztatta a károsult ügyfeleket a teendőikről és a kárrendezés módjáról**.

15. ábra
A megkeresések tárgykör szerinti eloszlása az év végén
(%)



Forrás: MNB

4. Fogyasztóvédelmi hatósági tevékenység

4.1. FOGYASZTÓVÉDELMI HATÓSÁGI ELJÁRÁSOK

Az MNB fogyasztóvédelmi tevékenységét a jelentés időszakában alapvetően meghatározta **az elszámolással kapcsolatos rendkívüli feladatok** ellátásához szükséges szabályozás elkészítése, a felmerülő jogértelmezési kérdésekre adandó válaszok kialakítása, a pénzügyi intézményekre háruló feladatok egységes elvek szerint történő végrehajtásának biztosítása. Ugyancsak kiemelt feladatként jelentkezett – és **az erőforrások jelentős részét lekötötte** – a pénzügyi intézmények elszámolással kapcsolatos feladatai teljesítésének folyamatos ellenőrzése és a fogyasztókat hátrányosan érintő magatartások megelőzése, megszüntetése. **Az MNB 2015 első negyedévéől a folyamat lezárultáig témavizsgálat keretében kiemelt figyelemmel kíséri az elszámolással kapcsolatos feladatok ellátását.** A témavizsgálatra vonatkozó beszámolót a jelentés 3.1 fejezete tartalmazza.

Az MNB folyamatosan felülvizsgálja és megújítja felügyeleti módszertanát. A fogyasztóvédelem folyamatos megújítása keretében **bevezetésre került a folyamatos fogyasztóvédelmi felügyelés rendszere.** Ennek lényege, hogy az MNB kijelölt fogyasztóvédelmi munkatársai intézményfelelősként folyamatosan nyomon követik a rájuk bízott felügyelt pénzügyi intézmények fogyasztóvédelemmel összefüggő tevékenységét, kereskedelmi kommunikációját, a róluk megjelenő híradásokat, információkat. A kijelölt munkatársak megismerik továbbá a rájuk bízott intézmények termékeit, azok sajátosságait, kockázatait, továbbá az adott intézményre vonatkozóan e munkatársak folytatják le a kérelemre indult vizsgálatokat is. **A folyamatos felügyelés szorosan kapcsolódik a vizsgálati tevékenységhez,** mivel az ennek során szerzett információk alapján megalapozott döntést lehet hozni a hivatalból elrendelendő vizsgálatok tárgyában, ezzel is hatékonyabbá téve a felügyelési tevékenységet.

Az MNB a továbbiakban is előtérbe helyezi a hivatalból indított vizsgálatok lefolytatását a kérelemre indult vizsgálatokkal szemben. Ez a gyakorlatban azt jelenti, hogy a várhatóan, vagy a tapasztalatok szerint számos fogyasztói beadvánnyal érintett tárgykörben az MNB hivatalból folytat le vizsgálatot. **A hivatalból indított vizsgálatok során intézményi szinten kivizsgálásra, megítélésre és szankcionálásra kerülnek az egyedi fogyasztói beadványokban jelzett problémák is.** Az eljárási szabályok szerint ilyen esetekben a fogyasztói kérelem alapján indult ügyet megszüntető végzéssel le kell zárni. A fogyasztó számára ennek lehet egy olyan üzenete, hogy az MNB nem foglalkozik az ő problémájával, azonban a végzésből a fogyasztó részére egyértelműen kiderül, hogy a problémáját hivatalból indított eljárás keretében vizsgálja ki az MNB.

Az elmúlt időszakban többször tapasztalható volt, hogy az MNB aktív fogyasztóvédelmi tevékenysége eredményeképpen olyan tárgykörökben is erőteljes fellépést várnak az MNB-től, amelyekben nem, vagy csak korlátozott hatáskörrel rendelkezik. Több alkalommal volt tapasztalható, hogy szerződés teljesítése tárgyában, elszámolási vitában, vagy bírósági döntés közvetlen kikényszerítése érdekében várták az MNB hatósági fellépését. E tárgykörökben az MNB-nek közvetlen felügyeleti jogköröket nem biztosítanak a jogszabályok, ezért – a néha túlzott – elvárásoknak nem tud megfelelni. Ezekben az esetekben az MNB egyéb „softlaw” eszközökkel tereli a felügyelt intézmények magatartását a megfelelő irányba.

Az elszámolással összefüggő feladatok mellett **az MNB az egyéb fogyasztóvédelmi vizsgálatokra is nagy hangsúlyt fektetett.** A fogyasztói kérelmek alapján a jogszabályi előírásoknak megfelelően az MNB valamennyi esetben lefolytatta az eljárást, illetve a fogyasztókat érintő legfőbb fogyasztóvédelmi rendelkezések betartásának ellenőrzésére számos esetben hivatalból indított eljárást. Az alábbiakban a jelentés időszakában tapasztalt jelenségek, a vizsgálatok tapasztalatai, továbbá a megtett egyéb fogyasztóvédelmi hatósági intézkedések kerülnek bemutatásra.

4.1.1. Valamennyi szektort érintő fogyasztóvédelmi szabályok betartásának ellenőrzése és annak eredményei

Az MNB 2014 II. féléve és 2015. során **összesen 1172 fogyasztóvédelmi vizsgálatot folytatott le, amely 1146 fogyasztóvédelmi vizsgálatot és 26 átfogó vizsgálatot** foglal magában.

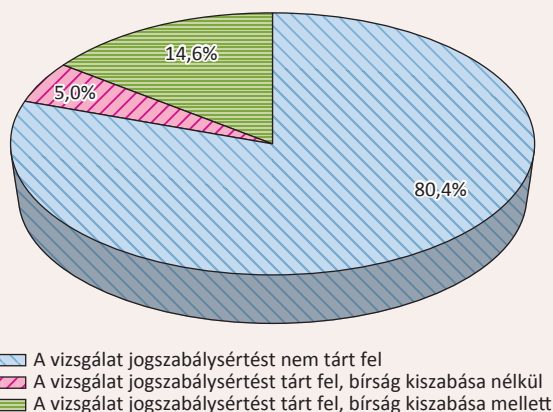
A vizsgálatok legnagyobb része a pénzügyi (63,5%), illetve a biztosítási szektort (34,1%) érintette. A fogyasztóvédelmi eljárások 90,1%-ban indultak kérelemre, e vizsgálatok 14,6%-ban zárultak jogszabálysértés megállapításával. Ez alapján megállapítható, hogy a kérelemre indult eljárások továbbra is kisebb mértékben segítik elő a pénzügyi intézmények jogsértő magatartásainak megszüntetését, mint a hivatalból indított vizsgálatok. **A hivatalból indult eljárások esetében 65,5%-ban jogszabálysértés megállapítására került sor.** Az MNB hivatalból indult eljárásainak két típusa van. Az egyik esetben egy kérelemre indult eljáráshoz kapcsolódik a hivatalból indított eljárás. Ezekben az ügyekben a fogyasztói panasz csak egy pénzügyi intézményre irányul, azonban az ügyletben több pénzügyi intézmény is érintett lehet (például biztosítótárs alkusz közreműködésével létrejött szerződés). Ezekben az esetekben a tényállás teljes körű tisztázása érdekében az MNB-nek hivatalból szükséges vizsgálatot indítani a fogyasztói kérelemmel nem érintett pénzügyi intézménynél is. Ezek a hivatalból indult vizsgálatok jellemzően jogszabálysértés megállapítása nélkül záródnak le.

A hivatalból indult vizsgálatok másik típusát azok képezik, amelyeket az MNB a saját kockázatértékelése eredményeképpen indít meg. E hivatalból indított vizsgálatok során valamennyi esetben jogszabálysértés megállapítására került sor.

A lezárult 1146 fogyasztóvédelmi vizsgálat során – valamennyi szektort figyelembe véve – **összesen 225 esetben került sor jogszabálysértés megállapítására.** A hivatalból indult **vizsgálatok felénél, az intézkedések megtétele mellett bírság kiszabására is sor került.** A tárgyidőszakban lezárult fogyasztóvédelmi vizsgálatok eredményének megoszlását az alábbi ábra szemlélteti.

16. ábra

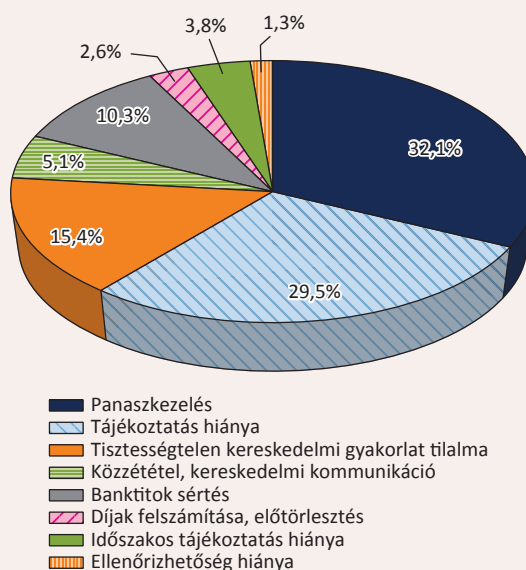
A 2014. II. félévben és 2015. évben lezárt vizsgálatok megállapításainak megoszlása valamennyi szektort érintően (%)



Forrás: MNB

A jelentés időszakában az MNB a fogyasztóvédelmi vizsgálatait során összesen 225 jogszabálysértést tárt fel. A jogszabálysértések a legnagyobb arányban a **panaszkezelési eljárásoknál tapasztalt hiányosságokhoz** kapcsolódtak, amelyeket a **tájékoztatás hiánya** (törlesztési táblázat, számlakivonat, felszólító levél, KHR, kártérítési javaslat), a **tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat** (szakmai gondosság követelményeinek megsértése és megvetésztő tájékoztatás) **megállapítása** követett. A legjellemzőbb jogsértéscsoportokat az alábbi ábra szemlélteti.

17. ábra
A 2014 II. félévében és 2015-ben feltárt főbb jogsértéscsoportok
 (%)



Forrás: MNB

A **panaszkezelési gyakorlattal** kapcsolatos vizsgálatok során az MNB leggyakrabban a fogyasztói panaszok megválaszolására előírt határidő túllépését állapította meg jogsértésként. Pozitívumként értékelhető, hogy a válaszadási késedelem mértéke jellemzően csökkent a korábbi években folytatott vizsgálatok során tapasztaltakhoz képest. Az MNB hiányosságokat állapított meg továbbá a panaszokra adott válaszokban foglalt tájékoztatások teljes körűségével, valamint a panaszkezelési szabályzatok megfelelőségével kapcsolatban, illetve több esetben állapította meg, hogy a szóbeli panaszokról az intézmény nem vett fel jegyzőkönyvet, vagy azt a válaszlevél részeként nem küldte meg a fogyasztó részére.

A **fogyasztóvédelmi és a prudenciális terület által közösen végrehajtott átfogó és célvizsgálatokban is kiemelt vizsgálati terület volt a panaszkezelés**. Valamennyi átfogó vizsgálatban megállapításra és szankcionálásra került panaszkezelési jogszabálysértés.

A **tárgyidőszakban számos próbaügyletkötésre került sor**, az MNB munkatársai 2014. II. félévben 21 alkalommal, 2015-ben 19 alkalommal tartottak próbaügyletkötést. Az ellenőrzési módszertan folyamatos fejlesztése keretében előfordult, hogy a tapasztalatok alapján az érintett pénzügyi intézmény vezetőit a próbaügyletkötést követően rövid időn belül személyes egyeztetés keretében tájékoztatta az MNB a tapasztaltakról és ideiglenes intézkedés kiadásával utasította arra, hogy az aggályos, jogsértő magatartást haladéktalanul szüntesse meg. Ezt követően az MNB munkatársai helyszíni vizsgálat keretében azt is ellenőrizték, hogy az érintett intézmény vezetői milyen konkrét intézkedéseket tettek a kifogásolt magatartások megszüntetése iránt, továbbá ismételt próbaügyletkötésre került sor az intézkedések hatásosságának visszamérése érdekében. **E módszer hatékonynak bizonyult, ezért az MNB a jövőben is alkalmazni fogja** a vizsgálatait során.

Ugyan közvetlenül nem a fogyasztókat, hanem a fogyasztóvédelmi eljárások lefolytatását érinti, de itt említendő meg a vizsgált intézményeknek MNB-vel való **együttműködési hajlandósága**. Az MNB a vizsgálatok során számos alkalommal tapasztalta, hogy nem érkezett válasz az MNB felhívására, vagy érkezett, azonban az nem a feltett kérdésre, vagy arra válaszolt, de nem teljeskörűen. Több alkalommal előfordult, hogy késedelmesen érkezett meg a válasz. **Az MNB e magatartások visszaszorítása érdekében él az eljárás akadályoztatása miatti eljárási bírság kiszabásának lehetőségével**.

4.1.2. Pénzpiaci szektor

Az MNB 2014. év folyamán jelentős számú, a fogyasztókat leginkább érintő témákra irányuló vizsgálatot kezdett meg. Ezek a vizsgálatok a Központi Hitelinformációs Rendszerbe (KHR) történő adattovábbítással kapcsolatos **tájékoztatási kötelezettség** betartására, a **szerződés kötést megelőző tájékoztatásra**, a **törlesztési táblázatok** megküldésére, az **előtörlesztési díj felszámítására**, az időszakos tájékoztatási kötelezettség betartására, a THM-maximumra, a **díjak, költségek devizában történő felszámítására**, a Magatartási Kódex IV. és V. fejezetében foglaltak betartására, a **gyűjtőszámlahitelekkel** kapcsolatos tájékoztatási kötelezettség betartására, továbbá a **kereskedelmi kommunikációra** terjedtek ki.

Az MNB – az elszámolással, forintosítással és szerződésmódosulással kapcsolatos kiemelt tevékenysége mellett – 2015-ben is nagy hangsúlyt fektetett a fent említett, a felügyelt szervezetek fogyasztóvédelemmel kapcsolatos tevékenységéről átfogó képet adó vizsgálatokra annak érdekében, hogy mielőbb elérje a feltárt rendszerszintű hibák kijavítását.

A lezárt fogyasztóvédelmi vizsgálatok esetében a vizsgálati megállapítások intézményenként igen eltérőek voltak. Általánosságban megállapítható, hogy a 2014. év folyamán elindított, teljes körű vizsgálatok a **KHR-rel kapcsolatos tájékoztatási kötelezettség, a kereskedelmi kommunikáció, valamint a panaszkezelési gyakorlat vonatkozásában számos intézménynél tártak fel hiányosságokat**. Az MNB kiemelten vizsgálta az ügyfelek vagyoni érdekeinek, valamint a megfelelő tájékoztatáshoz fűződő joguk védelmét biztosító jogszabályi rendelkezések intézmények általi betartását, és **jellemző hiányosságként** állapította meg a **KHR-be történő adattovábbításról szóló előzetes és utólagos értesítési kötelezettséggel összefüggésben a jogszabályban előírt határidők be nem tartását**. A panaszkezelést illetően az MNB jellemzően a Panaszkezelési szabályzat tartalmát illető, valamint a válaszadási határidővel kapcsolatos mulasztásokat tapasztalt az egyes intézményeknél.

Az MNB a jogszabálysértés típusára, illetve annak folyamatos fennállására vagy megszüntetésére tekintettel a jogsértő magatartás további folytatásának megtiltása, felhívás a jogszabályi rendelkezések mindenkor betartására, felhívás a feltárt hiányosságok megszüntetésére, vagy a jogsértő állapot megszüntetésének elrendelése intézkedéseket, fogyasztóvédelmi bírság szankciót, valamint a **fogyasztók részére történő visszatérítést** alkalmazott.

4. keretes írás

A kereskedelmi kommunikációra vonatkozó elvárás

A fogyasztónak nyújtott tájékoztatás kérdéskörében különleges jelentőséggel bírnak a termékek iránti érdeklődés kiváltását célzó reklámok (hirdetés, szórólap, plakát stb.). Ezzel kapcsolatban az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet reklámja legyen közérthető, egyértelmű, világos, a pénzügyi szervezet a termékek ismertté tétele, illetőleg értékesítése céljából alkalmazott bármilyen (marketing stb.) akcióval kapcsolatban adjon pontos, közérthető tájékoztatást.

Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet tegyen meg minden tőle telhetőt a fogyasztó legpontosabb tájékoztatása érdekében, ezért a fogyasztó reklámok útján való tájékoztatását az MNB az ellenőrzései során valamennyi esetben figyelemmel kíséri és megvizsgálja a pénzügyi szervezetek tevékenységének értékelésekor.

Tekintettel a pénzügyi szervezetek és közvetítőik karácsonyi időszakban folytatott, a fogyasztók széles körét érintő hitelezési tevékenységgel kapcsolatos kiemelt üzleti aktivitására, valamint a pénzügyi szervezetek és közvetítőik hirdetéseinek gyakori megjelenésére, az **MNB 2014. novemberben fogyasztóvédelmi témavizsgálatot indított több, fogyasztási hitelt nyújtó pénzügyi szolgáltatónál és közvetítőnél annak megállapítására, hogy az érintettek a fogyasztóknak szóló hirdetéseikben betartják-e a THM meghatározására, számítására és közzétételére vonatkozó jogszabályi előírásokat**. A korábbi évek tapasztalatai szerint ugyanis az év végi ünnepi kiadások fedezését sokan fogyasztási hitelek felvételével oldják meg, így november-decemberben megugrik az e hiteltípusok iránti érdeklődés, és a kereslet bővülésével párhuzamosan a pénzügyi szervezetek fokozott

hirdetési tevékenységbe kezdenek. Az MNB a témavizsgálatban a piaci szereplők fogyasztási hitelezésére vonatkozó 2014. november havi kereskedelmi kommunikációját tekintette át, egyebek közt a személyi kölcsönöknél, áruhiteleknel és a hitelkártyáknál. Az érintett pénzügyi intézmények és a közvetítők THM kommunikációjában és THM-számításában nem voltak a fogyasztókat hátrányosan érintő súlyos szabálytalanságok. Az MNB egy esetben tárt fel jogsértést, ugyanakkor annak súlyát és a fogyasztókra gyakorolt hatását tekintve az egyéb intézkedés mellett az MNB bírság kiszabását nem tartotta szükségesnek. A vizsgált esetben ugyanis a bank téves költségösszeggel számította ki a vizsgált esetben a THM-értéket, ugyanakkor ha a bank nem alkalmazta volna a vonatkozó Korm.-rendelet által el nem várt két tizedesjegy pontosságú THM-érték feltüntetését, a vizsgált THM-értékek között csak igen csekély mértékű, 0,1% pontos eltérés lett volna megállapítható. A hibát a bank még a vizsgálat ideje alatt, haladéktalanul korigálta, és a jogsértést megszüntette.

5. keretes írás

Tudatos fogyasztói döntés támogatása

A jellemzően kis összegű, rövid lejáratú, fedezet nélküli lakossági fogyasztási célú kölcsönök értékesítése során kiemelten fontos, hogy a szerződés megkötése előtt a pénzügyi intézmények részletesen és érthetően tájékoztassák a fogyasztókat. A jegybank folyamatosan figyelemmel kíséri a pénzügyi szervezetek és hitelközvetítők tevékenységét és a fogyasztók tájékoztatásával kapcsolatos gyakorlatát. **Az MNB fokozott ellenőrzése azonban önmagában nem védi meg a fogyasztókat attól, hogy a jövőben esetleg teljesíthetetlen, súlyos anyagi terhet jelentő hitelszerződést írjanak alá vagy adósságcspadába kerüljenek.** Ennek esélye csökkenthető, ha a fogyasztók felelősségteljesen igényelnek, a szolgáltatók pedig felelősségteljesen nyújtanak hiteleket, a fogyasztók előzetesen alaposan elolvassák a hitelszerződést és az ahhoz tartozó dokumentumokat, a szolgáltatók biztosítják ennek nyugodt feltételeit. **Fontos, hogy a fogyasztók tájékozódjanak az igényelt pénzügyi szolgáltatások jellemzőiről, kondícióiról, végiggondolják, milyen következményekkel jár a hitel felvétele, illetve kapcsolódik-e hozzá egyéb pénzügyi termék** (például hitelkártya). Még fontosabb, hogy a szolgáltatók az előzőekről korrekt módon tájékoztassák a fogyasztókat. **A tudatos fogyasztói döntést és a korrekt szolgáltatói magatartást segítik a jegybank fogyasztóvédelmi kiadványai, illetve felügyeleti honlapjának „Hitel- és lízingtermék választó” programja.**

Az MNB sikeresen lépett fel a zálogkölcsön nyújtása során észlelt, a fogyasztók számára különösen hátrányos szolgáltatói magatartással szemben. Az MNB külső jelzés, valamint a folyamatos felügyelési és engedélyezési tevékenységének tapasztalatai alapján észlelte, hogy **egyes zálogkölcsönt nyújtó piaci szereplők a kölcsön futamidejét – az általános 30-180 nap helyett – extrém rövid, 1-3 napban határozzák meg, ezt követően pedig több hónapos türelmi időt és különböző késedelmi díjakat alkalmaznak.** A hitelek futamidejére vonatkozó THM törvényileg maximalizált, kézzzálogkölcsön esetében nem haladhatja meg a jegybanki alapkamat 39%-kal növelt mértékét. A THM számításánál azonban a türelmi idő alatt fizetendő késedelmi díjakat, költségeket nem kell figyelembe venni, így ha ezen konstrukciónál nem történik meg a néhány napos futamidőn belüli törlesztés, úgy a költségek a nem szerződésszerű (késedelmes) teljesítés miatt jelentősen megnőhetnek. **Az MNB közölte az érintett pénzügyi intézményekkel a futamidő tartamával kapcsolatos fogyasztóvédelmi elvárásait,** ennek során 2015 júniusában a kifogásolt gyakorlat folytatásának megszüntetése érdekében az MNB 75 kézzzálogkölcsönt nyújtó piaci szereplőnek küldött fogyasztóvédelmi figyelmeztetést, melyben 30 napos határidővel a meghatározott szempontok szerint módosított üzletszabályzatok, illetve – közvetítő igénybevétele esetén – a közvetítővel kötött megbízási szerződés és a módosított ügyrend engedélyezés céljából történő megküldésére hívta fel a pénzügyi intézményeket.

A fogyasztóvédelmi figyelmeztetés eredményeként 20 kézzzálog-intézmény tett nyilatkozatot arról, hogy forgalmaz 30 napnál rövidebb futamidejű terméket, és meghatározó hányaduk, 17 zálogkölcsönt nyújtó intézmény kivezette, illetve vállalta, hogy kivezeti kínálatából az MNB által nem kívánatosnak tartott termékeket. A beérkezett válaszok alapján az MNB témavizsgálat keretében négy kézzzálogkölcsönt nyújtó intézménynél folytat ellenőrzést a hitelezés tárgyában.

Az MNB az engedélyezés során fokozott figyelmet fordít arra, hogy 30 napon belüli futamidővel zálogjegyek kibocsátására ne kerülhessen sor, és a jövőben is kiemelt figyelemmel kíséri a piaci szereplők által alkalmazott kézzizálogkölcson-konstrukciók alakulását, szükség esetén pedig haladéktalanul intézkedik.

6. keretes írás

A médiafigyelés súlya

A fogyasztóvédelmi tevékenység közös ügy, sokkal hatékonyabban láthatja el e funkcióját az MNB, ha külső jelzések érkeznék a problémákról. Ez az eset is rámutatott arra, hogy a fogyasztóvédelmi tevékenység során kiemelt fontosságú a médiafigyelés. Egyrészt azért, mert ezen keresztül az MNB munkatársai közvetlenül észlelhetik a nem kívánt magatartást a felügyelt intézmények honlapját és hirdetéseit elemezve. Másrészt azért is fontos a médiafigyelés, mert a különféle médiafelületen megjelenő cikkek is felkeltik az MNB munkatársainak figyelmét és további intézkedésre sarkallhatja a fogyasztóvédelmi területet. Az aktuális fogyasztóvédelmi témák nyomon követését elősegítik az MNB sajtóterületéhez érkező megkeresések is. E konkrét esetben a folyamatos felügyelés és a külső jelzés együttesen hívta fel a figyelmet e problémára. Az MNB fogyasztóvédelmi munkatársai belső jelzés alapján már foglalkoztak a probléma elemzésével, amikor a sajtó részéről is felmerült a jelenségre vonatkozó érdeklődés.

Az MNB összesen 6 millió forint fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki vagy hozott egyéb in-tézkedést négy követeléskezelő társaságot – Díjbeszedő Faktorház Zrt., Dunacorp Faktorház Zrt., EOS Faktor Magyarország Zrt., IntrumJustitia Követeléskezelő Zrt. – érintő témavizsgálatát követően a banktitkok kiadására vonatkozó előírások megsértése miatt, illetve kötelezte az érintett piaci szereplőket az ezzel kapcsolatos jogszabályok betartására.

A vizsgálat során a **jegybank munkatársai** intézményenként **többek között** közel 1000-1000, a **követeléskezelő és fogyasztók közötti telefonbeszélgetést vizsgálták meg**. Ezek egy részénél a követeléskezelők az érintett fogyasztóknak a – hívást kezdeményező – hozzátartozói, ismerősei részére adtak ki a banktitkokkörbe tartozó információkat. Utóbbiak egy része rendelkezett az ügyfelek szóbeli meghatalmazásával a banktitkok megismerésére, de ez nem helyettesíthette az írásbeli engedélyt, s megfelelő kód hiányában az ügyfélazonosítás sem történhetett meg.

A **jegybank vizsgálta** azt is, hogy a **követeléskezelők betartják-e a felügyeleti ajánlás előírásait**. Az MNB ennek nyomán felhívta az érintett követeléskezelők figyelmét a tevékenységük során elvárt fogyasztóvédelmi elvekről szóló 14/2012. számú PSZÁF-ajánlással ellentétes gyakorlatuk korrigálására.

Több követeléskezelő ugyanis az ajánlásban előírtakkal szemben a **követelés megvásárlását** követően nem 15 nappal, hanem csak jóval **később, esetleg egyáltalán nem értesíti ügyfelét** e tranzakcióról. A felügyeleti szabályozással ellentétesen a tartozás rendezését követő 30 napon belül nem adtak erről szóló **igazolást** az adós részére, illetve – szintén az ajánlásban megfogalmazottaktól eltérően – a követeléskezelés lezárultát követő esetleges **maradvány-összeget nem utalták vissza 5 napon belül** az ügyfél számára. Két követeléskezelő a fogyasztókkal való kapcsolattartás (telefonbeszélgetések) során **megettévesztő, félrevezető információkat** nyújtott az adósoknak, vagy egyenesen **pszichés nyomást gyakorolt** azokra.

A **követeléskezelési tevékenység a kiszolgáltatott helyzetben lévő fogyasztókat közvetlenül érintő tevékenység, ezért az MNB kiemelten fontosnak tartja a meglévő szabályok betartásának ellenőrzését és a szabályozás további szigorítását**. Ennek érdekében a jegybank a közeljövőben további lépéseket tesz.

A hitelezéssel foglalkozó **pénzügyi vállalkozásoknál** jellemző jogsértések az úgynevezett integrált cascós hitelszerződéseknel a **cascós díjak devizában történő felszámítása, a panaszkezelési szabályok** megsértése, illetve a **tájékoztatási kötelezettségsértések** voltak. A követelésvásárlással foglalkozó pénzügyi vállalkozásoknál jellemző jogsértésként a panaszkezelési előírások be nem tartását, valamint az **adatkezelési szabályok** megszegését állapította meg az MNB.

7. keretes írás

A felelős hitelezési gyakorlat tájékoztatásra vonatkozó elemének jelentősége

Fogyasztóvédelmi szempontból rendkívüli jelentősége van a felelős hitelezési gyakorlat alkalmazásának és elterjesztésének, ezért külön figyelmet érdemelnek a pénzügyi termékkel kapcsolatos **fogyasztói tájékoztatások**.

Fontos, hogy a pénzügyi intézmény folyamatosan ellenőrizze a hitelezéssel foglalkozó alkalmazottak gyakorlatát, továbbá figyelemmel kísérje az ügyfelek panaszainak megoldását. Alapvető cél annak biztosítása, hogy a pénzügyi szolgáltatóknál olyan ellenőrzési rendszereket alakítsanak ki és használjanak, amelyek biztosítják az általuk közvetített termékek és tájékoztatások megfelelő minőségét. **Különös kockázatot hordoz magában ugyanis az a fogyasztói magatartás, amely a pillanatnyi rövid távú előnyt helyezi előtérbe a termékválasztás során, még akkor is, ha annak veszélyeire felhívták a figyelmét.**

Ennek megfelelően az MNB a fogyasztók alaposabb, részletesebb tájékoztatását várja el a pénzügyi szervezetektől. Az MNB elvárja, hogy a fogyasztó tájékoztatása kapcsán a pénzügyi szervezet fokozott figyelmet fordítson az idősekre, a jellemzően tömegesen értékesített termékekre, az összetettségénél, bonyolultságánál, egyéb sajátosságánál fogva különleges pénzügyi termékekre, valamint a fogyasztóhoz az internet segítségével eljuttatott pénzügyi termékek terjesztésének körülményeire.

4.1.3. Tőkepiaci szektor

A tőkepiaci szektort érintően lefolytatott vizsgálatok során az MNB jellemzően az **ügyfelek azonosításának** kötelezettségére vonatkozó szabályok megsértését állapította meg. Ez a jogsértés arra vezethető vissza, hogy a megbízott és a fogyasztó jellemzően régóta kapcsolatban állnak egymással, általuk előre meghatározott módon, csatornákon kommunikálnak. Az ügyfél-azonosításra vonatkozó jogszabályok betartása azonban ez esetben is szükséges.

A tőkepiaci szektorban korábban kevesebb figyelmet élvező, újabb téma került középpontba, miután 2015. január 15-én a Svájci Nemzeti Bank, szakítva korábbi gyakorlatával, felhagyott a svájci frank euróval szembeni árfolyamkülönbéinek rögzítésével, egyúttal az irányadó kamatrátát $-0,75\%$ -ra csökkentette. Ezt követően a svájci frank árfolyama rövid időn belül extrém erősödést mutatott, aminek jelentős hatása volt mind a hazai, mind a nemzetközi devizapiacokra és piaci szereplőkre. Ennek az intézkedésnek **a hatásai rávilágítottak a Stop-loss megbízással kapcsolatos problémákra**, mivel az MNB-hez a jelentés időszakában **nagyszámú panasz** érkezett arra vonatkozóan, hogy az ügyfelek **Stop-loss megbízása** nem a megbízásban meghatározott (aktiválási áron), hanem jóval alacsonyabb árfolyamon teljesült és gyakorta az ügyfelek által rendelkezésre bocsátott fedezetet meghaladó többletveszteség keletkezett. A panaszok alapján körvonalazódott, hogy az ügyfelek egy része abban a tudatban volt, hogy *Stop-loss* megbízással befektetésük esetleges vesztesége jelentősen korlátozható, illetve kizárható, azaz **az ügyfelek nem voltak tisztában a Stop-loss megbízás lényegével**, amely megbízás kockázatainak ismertetését a 6.4 fejezet tartalmazza.

E panaszok esetében az MNB fogyasztóvédelmi vizsgálati lehetőségei korlátozottak, mivel a Stop-loss megbízás teljesülése, vagy annak elmaradása szerződéses jogvitának minősül, ezért a vizsgálatok során az MNB elsősorban a Stop-loss-szal kapcsolatos tájékoztatások vizsgálatára helyezhette a hangsúlyt. Az eddigi tapasztalatok alapján tájékoztatási hiányosság nem merült fel, a szerződéses iratok kimerítő tájékoztatást tartalmaztak a Stop-loss tárgyában.

A panaszokhoz kapcsolódik a **tőkeáttételes ügyletek** kockázata. Az MNB prudenciális felügyeleti hatáskörében a jelentés időszakában témaelemzést és témavizsgálatot végzett a befektetési vállalkozások körében az online kereskedési platformok tárgyában, azok magas kockázata miatt. A jegybank a prudenciális vizsgálatban rendkívüli adatszolgáltatást rendelt el 22 befektetési vállalkozásnál, 4 befektetési vállalkozásnál pedig helyszíni vizsgálatot is végzett.

Mint a jegybanki témaelemzés megállapította, 4 olyan külföldi szolgáltató van (Saxo Bank A/S, InteractiveBrokers LLC., Gain Capital Ltd., Forex Capital Markets Ltd. [FXCM]), amelyekkel a hazai befektetési vállalkozások jellemzően szerződést kötöttek. Az **online kereskedési platformokon** kötött ügyletek több hazai befektetési vállalkozás esetében – részben a magas tőkeáttétel miatt is – a forgalmuk meghatározó részét (70-80%) adják. Az üzleti modell jellegéből adódóan akadnak olyan szolgáltatók is, ahol ez az arány megközelíti, vagy akár el is éri a 100 százalékot.

Mindezek miatt az elmúlt években jelentősen megnőtt a külföldi szolgáltatóknál, mint harmadik fél letétkezelőknél elhelyezett megbízási pénzeszközök, letétek nagysága, ami a legutolsó adatok szerint meghaladta a 41 milliárd forintot. A különböző online platformokon kereskedő, s magas tőkeáttételes ügyletet kötő ügyfelek száma ezzel szemben viszonylag alacsony az ilyen szolgáltatást nyújtó befektetési vállalkozásoknál. Összességében az ügyfelek hozzávetőleg 6 százaléka vette igénybe ezt a szolgáltatást.

Az MNB tapasztalata szerint a nyilvántartások nem minden esetben voltak teljes körűek és naprakészek, a befektetési szolgáltatók nem adtak teljes körű tájékoztatást a befektetőknek a kapott ösztönzőkről. Az MNB a témához kapcsolódóan továbbra is kiemelten kívánja ellenőrizni az online kereskedési platformok rendeltetészerű, prudens és jogszerű használatát.

A tőkepiaci szektor tekintetében külön említést érdemelnek azok a külföldi székhelyű vállalkozások, amelyek szolgáltatásai **határon átnyúló tevékenység** keretében hazánkban is elérhetőek. Ezen vállalkozások felett **az MNB felügyeleti jogkörrel nem rendelkezik, közvetlen lehetősége nincs a fogyasztói jogok érvényesítésére.**

8. keretes írás

A határon átnyúló szolgáltatások kockázatai

Példaként említhető az IronFX megnevezésű, ciprusi székhelyű befektetési vállalkozás, amely hazánkban határon átnyúló tevékenység keretében van jelen. A jelentés időszakában több fogyasztói jelzés érkezett, amely szerint problémák adódtak a kifizetésekkel és az MNB hathatós intézkedését várták. Tekintettel azonban arra, hogy az érintett cég ciprusi székhelyű és az európai uniós szabályozás alapján a prudenciális és a fogyasztóvédelmi felügyelése is a ciprusi felügyelet hatáskörébe tartozik, az MNB-nek csak annyi intézkedési lehetősége volt, hogy jelezte a fogyasztói panaszokat a ciprusi felügyeletnek, és felhívta a fogyasztók figyelmét a határon átnyúló tevékenységet folytató befektetési vállalkozások kockázataira.

4.1.4. Biztosítási szektor

A **biztosítósítónál és független biztosításközvetítőknél** megállapított jellemző jogsértések az előzetes – a szerződés fennállása során az időszakos – és a szerződés megszűnését követő **tájékoztatási kötelezettség megsértése**, a **megtévesztő tájékoztatás** és a szakmai gondosság hiánya miatt a **tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot tiltó szabályok és az adatkezelési szabályok megsértése** volt, mely jogsértések túlnyomó részben a kárrendezési eljárásokhoz fűződő tájékoztatásra vonatkozó rendelkezések (kárkifizetés), valamint a következő biztosítási időszakra vonatkozó tájékoztatási kötelezettség megsértéséből eredtek.

2014 második félévében és 2015-ben több független biztosításközvetítőnél került sor hivatalból indított vizsgálat lefolytatására, miután **próbaügyletek során több esetben is a félreérthető, nem a jogszabályoknak megfelelő tájékoztatásnyújtás és a fogyasztó igényeinek nem megfelelő termék ajánlását tapasztalta az MNB.** Ezek kizárólag életbiztosítási termékekre vonatkozó közvetítői gyakorlatok voltak. Több alkalommal előfordult, hogy a független biztosításközvetítő nem is biztosítási, hanem befektetési terméket ajánlott az MNB munkatársainak, annak ellenére, hogy a biztosításközvetítői tevékenység végzésére jogosító MNB-igazolvánnyal igazolta tevékenysége jogszerűségét. Általános problémaként jelentkezett az igényfelmérések vagy annak teljeskörűségének hiánya, illetve gyakran nem az előadott igényeknek megfelelő terméket ajánlott a közvetítő.

Az MNB a próbaügyletkötések során több esetben tapasztalt homályos és ellentmondásos tájékoztatást a közvetítő által végzett tevékenység, illetve az ajánlott termék tekintetében.

Az MNB 2014. második félévében zárta le a Netrisk.hu Első Online Biztosítási Alkusz Zrt. független biztosításközvetítő alkusszal szemben indított vizsgálatát, amelyben az MNB az alkusz által képviselt ügyfelek szerződéseinek felmondását és az ügyfélajánlatok továbbításának gyakorlatát ellenőrizte. Az MNB e vizsgálat során feltárt jogszabálysértést – **szakmai gondosság hiánya és megtévesztő tisztességtelen piaci gyakorlat** – 7 millió forint bírsággal sújtotta. A szankcionált gyakorlat lényege szerint a független biztosításközvetítő alkuszok, akik a szerződő képviselőként járnak el, a biztosítókkal kötött együttműködési megállapodásaikban a felmondások és ajánlatok továbbítására úgynevezett türelmi időt kötnek ki, amelyről az általuk képviselt ügyfelet nem tájékoztatják, így az ügyfelek abban a hiszemben bízzák meg az alkuszt a felmondásuk és új ajánlattétel teljesítésére, hogy az a megbízásukkal egyidejűleg haladéktalanul teljesül. A közvetítők azonban csak az általuk a biztosítókkal kötött megállapodásokban szereplő türelmi időn belül továbbítják azokat. A gyakorlatot megtévesztőnek és a szakmai gondosság szabályaival ellentétesnek ítélte az MNB, mely esetenként komoly anyagi hátránnyal is járhat az ügyfélnek. A vizsgálat tapasztalatai alapján az MNB több független közvetítő alkuszra kiterjedő témavizsgálatot indított a jogellenes gyakorlat felderítésére és megszüntetésére.

A hivatkozott vizsgálatok során az MNB megvizsgálta a biztosításközvetítők által üzemeltetett honlapokat is. Az MNB több esetben tapasztalta, hogy nem minden honlap tartalmaz teljes körű tájékoztatást, főleg a folytatott tevékenység jellegének bemutatásának tekintetében. Emiatt az **MNB a honlapok átdolgozására kötelezte az érintett közvetítőket úgy, hogy a honlapon jól elkülöníthetőek legyenek a közvetítők által végzett egyes pénzügyi, befektetési, biztosításközvetítői tevékenységek.** Az MNB kiemelt figyelmet fordított a független közvetítők vizsgálati során az adatkezelési szabályok betartásának vizsgálatára azoknál a közvetítőknél, amelyek többféle közvetítői tevékenységet (pénzügyi, befektetési, biztosítási) is folytatnak.

Az MNB a **KÖBE Közép-európai Kölcsönös Biztosító Egyesület**nél folytatott fogyasztóvédelmi vizsgálatban megállapította, hogy a biztosító a vizsgált időszakban **5757 esetben késedelmesen** – a biztosítási időszak utolsó napját megelőző ötvenedik napot túllépve – küldte ki a biztosítási évfordulóról és a következő biztosítási időszakra várható díjról szóló **tájékoztatást** tartalmazó értesítőket a fogyasztók részére. Továbbá ezen információkat **80 611 naptári évfordulós**, illetve **29 428 nem naptári évfordulós szerződés** esetében **gazdasági reklámnak minősülő közlések keretében** közölte. A fogyasztók széles körét érintő magatartásaival a biztosító korlátozta annak lehetőségét, hogy a fogyasztók megalapozott döntést hozhassanak a biztosítási évfordulóra történő felmondási jog gyakorlásával összefüggésben, illetve hogy szerződésüket időben – a biztosítási évfordulót legalább 30 nappal megelőzően – felmondhassák. Az MNB a vizsgálatot lezáró határozatában 3 000 000 Ft összegű fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki a biztosítóval szemben.

Az MNB az NN Biztosító Zrt. szerződéskötési gyakorlatának fogyasztóvédelmi szempontból történő ellenőrzése céljából próbaügyletkötéseket folytatott a biztosítónál. A próbaügyletkötések tapasztalatai alapján **megállapítható volt**, hogy az intézménynél **a nyugdíj-biztosítási, valamint a befektetési egységekhez kötött életbiztosítási szerződésekre vonatkozó ajánlattételeket megelőzően, az igényfelmérésre, valamint az ajánlat kitöltésére elektronikus úton került sor.** Az igényfelmérő, valamint az ajánlat kitöltését minden esetben a biztosító üzletkötő munkatársai végezték. Annak ellenére, hogy az MNB munkatársai számára **az ajánlattételt követően az igényfelmérő és az ajánlat tartalma nem volt megismerhető**, a gépen rögzített adatok sem elektronikus, sem nyomtatott formában nem voltak megtekinthetők. A „Nyilatkozatok az NN Biztosító Zrt. által elektronikus úton rögzített életbiztosítási ajánlathoz” elnevezésű dokumentumban a próbaügyletkötést végző „szerződő feleknek” az alábbi nyilatkozatot kellett aláírniuk:

- „*az elektronikus ajánlat kitöltése és lezárása („Lezárás” gombra történő klikkelés) jóváhagyással és a jelenlétemben történt azt követően, hogy az abban felvett/megadott adatokat és válaszokat ellenőriztem, és azokat jóváhagytam;*
- *tudomással bírok arról, hogy az Igényfelmérő és elektronikus ajánlat lezárását követően azok tartalmát nem lehet módosítani;*

- *tudomással bírok arról, hogy az elektronikus ajánlatot az abban foglaltak visszaigazolásként a biztosító nyomtatott formában adja át, legkésőbb a kötvénydokumentációval egyidejűleg.*

A biztosító tehát a „Nyilatkozatok az NN Biztosító Zrt. által elektronikus úton rögzített életbiztosítási ajánlathoz” elnevezésű dokumentumban elismertette a fogyasztókkal, hogy a megadott adatokat és válaszokat ellenőrizték, az elektronikus ajánlat kitöltése és lezárása a jóváhagyásukkal történt, annak ellenére, hogy a valóságban ez ténylegesen nem történt meg.

Azzal, hogy a biztosító az ajánlat véglegesítését megelőzően a fogyasztók számára nem biztosított lehetőséget az igényfelmérő, valamint az ajánlat megismerésére, nem adott lehetőséget arra, hogy a fogyasztók ezen dokumentumok tartalmát ellenőrizzék és ennek alapján döntsék el, hogy a tényleges igényeiknek megfelelő biztosítási szerződésre vonatkozó ajánlat kerül-e rögzítésre a biztosító rendszerében. A próbaügyletkötések alkalmával tapasztaltak alapján az MNB megállapította, hogy a biztosító **megettévesztő kereskedelmi gyakorlatot** folytatott.

Azzal, hogy a biztosító az ajánlattételt megelőzően, az adott biztosítási termékhez kapcsolódó dokumentumokat a fogyasztók részére elektronikus úton küldte meg, és azok megismerését megelőzően rögzítette a fogyasztók ajánlatát, megfosztotta a fogyasztókat annak lehetőségétől, hogy az elektronikus levélben feltüntetett hivatkozás megnyitásával, a dokumentumok letöltésével és azok megismerését követően nyilatkozhassanak arról, hogy a rendelkezésükre bocsátott dokumentumok tartalmát megismerték, és ez alapján tegyenek biztosítási ajánlatot. Az MNB megállapítása szerint továbbá nem felel meg a jogszabályi előírásoknak a biztosító azon gyakorlata, miszerint az elektronikus levél fogyasztók által történő megnyitását a dokumentumok tartalmának megismeréseként értékeli. Tekintettel arra, hogy az **elektronikus levél megnyitása nem garancia arra, hogy a fogyasztók a hivatkozás alatt található dokumentumokat letölthetik, az azokban foglaltakat megismerhetik,** vagyis a biztosító nem tudta bizonyítható és azonosítható módon igazolni azt, hogy a fogyasztók részére közérthető, egyértelmű és részletes írásbeli tájékoztatást adott a biztosító főbb adatairól és a biztosítási szerződés jellemzőiről.

A próbaügyletkötések alkalmával továbbá a biztosító olyan „Nyilatkozatok az NN Biztosító Zrt. által elektronikus úton rögzített életbiztosítási ajánlathoz” elnevezésű dokumentumokat bocsátott az MNB munkatársai rendelkezésére, melyek az MNB munkatársai által választott biztosítási termékekhez nem kapcsolódó, attól teljesen független biztosítási termékre vonatkozó rendelkezések elfogadására vonatkoztak. Az MNB megállapította, hogy a biztosító ezen gyakorlata, vagyis az, hogy olyan rendelkezéseket fogadtatott el a fogyasztókkal, melyek a szerződésük szempontjából nem voltak relevánsak, alkalmas volt arra, hogy megettévesztse a fogyasztókat a jogaik, illetve az ügylet folytán esetlegesen az őket terhelő hátrányos jogkövetkezmények kockázata tekintetében.

Az MNB a feltárt tényállások jogi természetét mérlegelve, a fogyasztók jogi és gazdasági érdekeinek védelme érdekében soron kívül ideiglenes intézkedést alkalmazott, mellyel megakadályozta, hogy további fogyasztói érdeksérelem következhesse be. Az ideiglenes intézkedés során az MNB kötelezte a Biztosítót, hogy

- **az ajánlattételt megelőzően biztosítsa a fogyasztók számára az igényfelmérő megismerésének lehetőségét,** az abban foglaltaknak fogyasztók részéről történő elfogadását;
- az ajánlattételt megelőzően biztosítsa a fogyasztók számára **az ajánlat megismerésének lehetőségét,** annak a fogyasztók által **bizonyítható módon történő elfogadását;**
- a fogyasztókkal való szerződéskötési folyamatába építsen be olyan ellenőrzési rendszert, amely igazolhatóan biztosítja, hogy a fogyasztók számára elektronikus úton elérhetővé tett - az adott biztosítási termékre vonatkozó - dokumentumok fogyasztók általi megismerése az ajánlattételt megelőzően a jogszabályi előírásoknak megfelelően megtörténjen.

- Valamint **megtiltotta a Biztosítónak azon jogsértő magatartásának további folytatását, hogy a „Nyilatkozatok az NN Biztosító Zrt. által elektronikus úton rögzített életbiztosítási ajánlathoz” elnevezésű dokumentumban olyan rendelkezést fogadtasson el a fogyasztókkal, mely a szerződésük szempontjából nem releváns.**

Az MNB az ideiglenes intézkedésben foglaltak teljesítését figyelemmel kíséri.

A vizsgálat lezárásaként az MNB jelentős, 12 000 000 Ft összegű fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki a biztosítóval szemben. A próbavásárlások egy részében **ugyanakkor az MNB** nem tárt fel jogsértést, s a jegybank a vizsgálat során **több pozitív, fogyasztói szempontból előremutató intézkedés bevezetését is tapasztalta a biztosítónál.**

A NOVIS Poist’ovňa a.s. (határon átnyúló tevékenységet folytató) biztosítónál 2015-ben fogyasztóvédelmi célvizsgálatot folytatott az MNB, melynek során megállapította, hogy a biztosító

- a vizsgált időszakban **felfüggesztett eszközalapok tekintetében nyújtott tájékoztatása tartalmilag, illetve időpontilag nem felelt meg maradéktalanul** a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek, illetve
- több száz szerződés tekintetében nem a szerződés létrejöttéről szóló tájékoztatás nyújtásával egyidejűleg teljesítette a **szerződés felmondásához kapcsolódó, fogyasztókat megillető jogokat érintő tájékoztatást;**
- több esetben nem a szerződés létrejöttétől számított 30 napon belül nyújtott tájékoztatást a fogyasztót megillető **felmondási jogról;**
- a befektetési egységekhez kötött életbiztosításaihoz kapcsolódó befektetési egységek vételi árfolyamáról és az eszközalapok nettó eszközértékéről nyújtott tájékoztatás kapcsán – az internetes honlapján történő tájékoztatás nyújtása során – **nem tett eleget** annak a kötelezettségének, amely szerint a biztosító minden munkanapon köteles a **befektetési egységekhez kötött életbiztosításokhoz kapcsolódó befektetési egységek vételi árfolyamáról és az eszközalapok nettó eszközértékéről rendszeres nyilvános tájékoztatást adni** napi frissítéssel.

A vizsgálat eredményéről az MNB tájékoztatta a szlovák felügyeleti hatóságot.

A fogyasztóvédelmi és prudenciális terület által közösen végrehajtott, a jelentés időszakában lezárult 13 **átfogó vizsgálatban** kiemelt vizsgálati terület volt a **biztosítók panaszkezelése**, valamennyi kötelező gépjármű-felelősségbiztosítással (kgfb) kapcsolatos **tájékoztatási kötelezettséget** előíró jogszabályhely, illetve az életbiztosításokkal kapcsolatos előzetes, a szerződés létrejöttkor kötelező, a szerződés fennállása alatt folyamatosan fennálló és a megszűnését követő tájékoztatási kötelezettség. 2014 II. félévében és 2015-ben valamennyi átfogó vizsgálatban megállapításra és szankcionálásra kerültek a tájékoztatási kötelezettséget előíró jogszabálysértések, amelyek kijavítására szóló kötelezések teljesítését az MNB minden esetben vizsgálja. **Átfogó vizsgálat keretében felmerült hiányosságra tekintettel az MNB 2015. november 13-án ideiglenes intézkedésben rendelkezett a KÖBE Biztosító kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási terméke terjesztésének felfüggesztéséről.** Az intézkedés alapján a KÖBE Biztosító a már létrejött kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződéseiből eredő kötelezettségeinek teljesítésére köteles, azonban az ideiglenes intézkedés kézhezvételét követően hozzá beérkezett ajánlatot nem fogadhat el, ideértve a gépjárműflottákhoz tartozó újabb gépjármű biztosítását is. A Biztosítót az MNB az ideiglenes intézkedésben arra is kötelezte, hogy a be nem fogadható ajánlatok üzem-bentartóit ezen körülményről haladéktalanul értesítse.

Az MNB folyamatos felügyelési tevékenység keretében ellenőrzi a biztosítók **kgfb-díjtarifa hirdetéseit**. 2014. II. félévében 46 alkalommal, 2015. I. félévében 35 alkalommal, míg II. félévében 48 alkalommal hirdettek a biztosítók új díjtarifát. Míg 2014. II. félévében az MNB egy esetben alkalmazott hatósági intézkedést a 2015. évi évfordulós **kgfb**-kampánnyal összefüggésben, jogszabálysértés megállapítására a 2015. I. félévi tarifahirdetések kapcsán nem került sor. A jelentés időszakában az MNB további két esetben – a Generali Biztosító Zrt.-nél, valamint az Union Biztosító Zrt.-nél – hivatalból indított fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásban vizsgálta

meg, hogy a biztosítók minden esetben a meghirdetett díjtarifa alapján állapították-e meg a biztosítási díjakat. A vizsgálatok jogszabálysértés megállapítása nélkül zárultak le.

4.1.5. Pénztári szektor

A pénztárakat érintően 2014. II. félévében és 2015-ben is kevés, összesen 23, illetve 35 fogyasztói kérelem érkezett, amelyek közül évente csupán 3-4 beadvány kerül kivizsgálásra, tekintettel arra, hogy a panaszok leginkább az elszámolással kapcsolatosak vagy nem az MNB felügyeleti hatósági hatáskörébe tartozó kérdéskört érintenek. A tapasztalatok szerint a fogyasztói panaszok leginkább a hozam számítására, illetve a nem szabályszerű kifizetések érvényesítésére vonatkozóan merülnek fel.

Az MNB a jelentés időszakában a **pénztárak** vizsgálata során az **adatkezeléssel** kapcsolatos jogszabálysértéseket tapasztalta jellemző jogszabálysértésként, például azokban az esetekben, amikor a pénztár a telefonon történő megkeresés során nem tartotta be az ügyfél azonosítására vonatkozó előírásokat.

4.2. A FOGYASZTÓVÉDELMI VIZSGÁLATOK SORÁN ÉS EZEK EREDMÉNYEKÉPPEN MEGTETT INTÉZKEDÉSEK

Kiemelendő, hogy a 2015. évi bírságösszeg nagyságát jelentősen meghatározta, hogy a fogyasztóvédelmi hatósági tevékenység fókuszában a 3. fejezetben részletezett, az elszámolási folyamat teljes egészére kiterjedő ellenőrzési tevékenység állt. Tekintettel arra, hogy a kérdéskörben valamennyi információ a jelentés 3. fejezetében kapott helyet, jelen fejezetben csak az egyéb fogyasztóvédelmi vizsgálatokban megtett intézkedések kerülnek bemutatásra.

A fogyasztóvédelmi vizsgálatok során kiemelt cél, hogy a feltárt jogszabálysértések a lehető legrövidebb idő alatt megszüntetésre kerüljenek, ezért a vizsgálati módszertan részét képezi, hogy a vizsgálat ideje alatt ideiglenes intézkedés kibocsátásával kötelezi az MNB a vizsgált intézményeket a jogsértések megszüntetésére. **Pozitív tapasztalat**, hogy sok esetben nem volt szükség az ideiglenes intézkedés kibocsátására, mivel a vizsgált pénzügyi intézmények a jogsértés észlelését követően – még a vizsgálat ideje alatt – haladéktalanul megszüntették a jogsértő állapotot.

Az MNB a feltárt jogszabálysértések jövőbeni megelőzése érdekében az MNB-tv. 88. § (1) bekezdése szerinti intézkedéseket alkalmazhatja. Az egyes jogszabálysértések esetén az MNB által alkalmazott intézkedések számos körülménytől függenek, minden egyes ügyben – eltérő jogszabályi rendelkezés hiányában – az egyedi körülmények figyelembe vételével kerülnek az intézkedések meghatározásra. Az MNB az intézkedések alkalmazásánál elsősorban a következő **mérlegelési szempontokra** van tekintettel:

- a szabályszegés vagy mulasztás milyen mértékben veszélyezteti a fogyasztók jogainak érvényesülését;
- a cselekménynek fogyasztókra gyakorolt hatása (pl. fogyasztói döntésre gyakorolt hatása, negatív kihatása a fogyasztókra)
- a szabályszegéssel vagy a mulasztással előidézett anyagi hátrány ténye – ha megállapítható, akkor nagysága, mértéke, a nem anyagi hátrány jellege, a kárenyhítési hajlandóság;
- a felelős szervezet képviselőinek az MNB-vel kapcsolatban tanúsított együttműködése;
- az intézkedéssel érintett szervezet jó-, illetve rosszhiszeműsége, az általa a szabályszegéssel vagy a mulasztással elért vagyoni előny;
- az intézkedés alapjául szolgáló adatok, tények, információk eltitkolása, illetve annak szándéka; valamint
- a szabályok megsértésének ismétlődése és gyakorisága.

Az MNB jogszabálysértés esetén fogyasztóvédelmi bírság kiszabása mellett, vagy – ritkábban – annak mellőzésével minden esetben egyéb intézkedést is alkalmaz. Ezek közül rendszeresen alkalmazza az alábbiakat:

- a szükséges intézkedések és a jogszabályok betartására, a feltárt hiányosságok megszüntetésére hív fel;
- elrendeli a jogsértő állapot megszüntetését;
- megtiltja a jogsértő magatartás további folytatását.

A jogszabálysértés jellegétől függően **az MNB határidő kitűzésével a feltárt hibák, hiányosságok megszüntetésére kötelezi a jogsértőt** azzal, hogy az a hibák, hiányosságok megszüntetése érdekében tett intézkedéséről köteles értesíteni az MNB-t. A bírságok összegének meghatározása során az MNB célja az **olyan nagyságrendű bírság kiszabása, amely kellő visszatartó erőt biztosít a jövőben.**

A hivatalból, valamint kérelemre indult és 2015 végéig lezárult **fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárások** során – ideértve a prudenciális területtel közös vizsgálatok eredményeképpen, de ide nem értve az elszámolással összefüggő témavizsgálat során alkalmazott bírságokat –**89 intézmény esetében került sor bírság kiszabására. A bírságok teljes összege 202 850 000 forint⁵** volt és 41 intézmény esetében meghaladta az 1 000 000 forintot. A legmagasabb bírságok a biztosítási szektor szereplői mellett az autofinanszírozásban részt vevő pénzügyi vállalkozásokat és a követeléskezelőket terhelik, amely arra világít rá, hogy ezek az intézmények a piaci részesedésükhöz mérten több fogyasztót érintő, vagy súlyosabb jogszabálysértéseket követtek el, mint más piaci szegmensek szereplői.

⁵ A kiszabott bírságokkal kapcsolatos statisztika a mellékletben olvasható.

5. Fogyasztóvédelmi ügyfélszolgálati tevékenység

5.1. FOGYASZTÓVÉDELMI KÉRELMEK⁶

Az MNB számos csatornán – postai úton, személyesen, Kormányablakokon és ügyfélkapun keresztül, e-mailben és az Alapvető Jogok Biztosának Hivatalán keresztül – **fogadja és kezeli a fogyasztók kérelmeit**. Tekintettel azonban a kkv-szektor súlyára és nemzetgazdasági szempontból kiemelt szerepére, az MNB a **mikro-, kis- és közepes vállalkozásoktól érkező jelzésekre is kiemelt figyelmet fordít**. A beadványkezelési terület feladata, hogy a fogyasztók érdekeit mindig szem előtt tartva, **magas szakmai színvonalon, a jogszabályoknak megfelelően nyújtson segítséget**, illetve **adjon tájékoztatást** mind az általános, mind az egyedi kérdésekre és problémákra vonatkozóan. Az ügyféltájékoztatáson túl a **mikroprudenciális felügyelés támogatására** az új típusú kockázatok mihamarabbi kezelése és a piacon jelenlévő devianciák időben történő észlelése érdekében a **fogyasztóktól beérkező információkat folyamatosan monitorozza**, így a gyors felügyeleti közbeavatkozást segítő belső eseti jelzés rendszerét működteti.

2014 második félévében az ügyfélkérelmek számát tekintve jelentős, mintegy 49%-os **csökkenés** volt megfigyelhető a megelőző félévhez képest. Ennek oka elsősorban az, hogy 2014 első félévében csúcson fordult ki a gépjármű-kereskedők – mint közvetítők – útján kötött deviza alapú hitelszerződések érvényességét, illetve a kereskedők jogállását firtató kérelmek száma, azaz nem a második félévben beérkezett kérelmek számában volt jelentős csökkenés, hanem az első félévben mutatkozott – a korábbi időszakokhoz mérten – jelentős mértékű növekedés.

2015-ben ismét jelentős változás következett be, az első félévben a **kérelmek száma közel 1,5-szörösére**, a második félévben **az előző év azonos időszakához képest 13%-kal emelkedett**. A szembeötlő változás kiváltó oka egyértelműen a fogyasztói hitel- és lízingszerződések elszámolása és forintra átváltása, valamint a tőkepiaci közvetítőkkel kapcsolatos feltárt problémák voltak. A tavaszi időszakban a megkeresések számának jelentős emelkedését a DRB Bankcsoport, a Hungária Értékpapír Zrt., a Buda-Cash Brókerház Zrt. és a Quaestor cégcsoport tevékenységi engedélyének visszavonása okozta.

5.1.1. Fogyasztóvédelmi kérelmek beérkezési csatorna szerinti megoszlása

2014 második félévében havonta átlagosan 384 kérelem érkezett, amely **2015 első félévére átlagosan havonta 556-ra, a második félévre 435-re** változott. A kérelmek 91%-a postai úton, 3%-a az ügyfélkapun, közel 0,6%-a a Kormányablakokon, 0,3%-a az Alapvető Jogok Biztosának hivatalán keresztül, 0,4%-a e-mailben érkezett, míg 4,7%-át személyesen adták le a fogyasztók az ügyfélszolgálaton.

5.1.2. Szektor szerinti megoszlás⁷

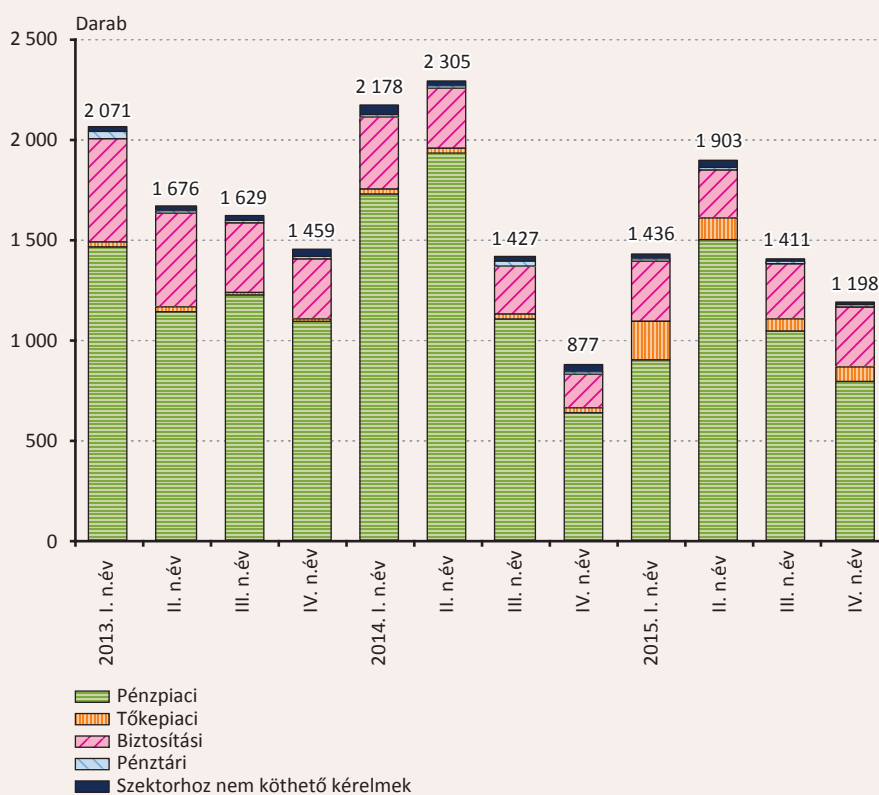
2014 második félévében összesen 2304 kérelem érkezett az MNB-hez, amely a fent említett okok miatt közel a felére csökkent 2014 előző félévének jellemzőihez képest. Ehhez mérten **2015-ben** újfent szignifikáns változás következett be, a beadványkezelési szakterülethez **az első félévben 3339, a második félévben 2609** fogyasztói kérelem érkezett.

⁶ A **fogyasztói kérelmek** azok a jogszabályban meghatározott tartalmi és formai szempontoknak megfelelő kérések, amelyeket az MNB hatósági fogyasztóvédelmi eljárás keretében vizsgál, és amely révén ellenőrzi, hogy az ágazati jogszabályokban meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezéseknek megfelel-e a kérelemmel érintett pénzügyi szervezet tevékenysége.

⁷ A kérelmek legjellemzőbb típusairól és szektor szerinti megoszlásáról részletesebb elemzés a mellékletben található.

18. ábra
Az MNB-hez érkezett kérelmek szektor szerinti alakulása

(db)



Forrás: MNB

A vizsgált időszakban változatlanul a **pénzpiaci szektor** érintő kérelmek **dominanciája érvényesült**. A kérelmek tekintetében is igaz, hogy az **elszámolóhoz kapcsolódó megkeresések a pénzpiaci adatokon belül markánsan jelennek meg**. **2015-ben** összesen

4262 – kérelem érkezett a pénzpiaci szektorhoz köthetően, amely átlagosan fél évre vetítve 21%-kal több, mint a 2014 második félévében regisztrált 1758 kérelem. A legtöbb kérdés a hitelezést, azon belül is a **deviza alapú fogyasztói hitelek**et (977) és a közvetítők által kötött deviza alapú **gépjárműhitelekkel** kapcsolatban az **ügynökök** jogállásának tisztázását (301) érintette.

A másik jelentős változás a **tőkepiaci szektor** tekintetében azonosítható. A korábbi időszakokban féléves viszonylatban elenyésző, mindössze ötvenes nagyságrendű kérelem érkezett. 2015 tavaszán a „brókercégek” működésével kapcsolatban az MNB által feltárt problémák azonban gyökeresen megváltoztatták a helyzetet, a tőkepiaci közvetítőkre vonatkozóan ugrásszerűen megnőtt az érdeklődés. Míg **2014 második félévében** mindössze **41** kérelem érkezett, addig **2015 első félévében** közel hat és félszeresére, **305-re**, az év **második felében** **131-re** nőtt a beérkező kérelmek száma. A kérelmek 81%-a a befektetési szolgáltatások nyújtására engedéllyel rendelkező szolgáltatókat érintette. A **felszámolás alá került intézményekre** vonatkozó kérelmek az **összes tőkepiaci kérelem 67%-át** tették ki, ezen belül 18 ügy a Hungária Értékpapír Zrt.-re, 112 ügy a Buda Cash Zrt.-re, illetve 162 kérelem a Quaestor-ügyre vonatkozott.

A **biztosítási szektor**ot érintő kérelmek esetében **2014 második félévében** 36% körüli csökkenés azonosítható 2014 első félévéhez mérten, amely **420** kérelmet jelentett. **2015 első félévében** – az előző év utolsó hat hónapjához képest 29%-os növekedés figyelhető meg, 420-ról **541-re** emelkedett a megkeresések száma, ami nagyobb részt a **kötelező gépjármű-felelősségbiztosításokra** (197), illetve az **egyéb vagyoni károokra** (71) és a **befektetési egységhez kötött életbiztosításokra** (68) vonatkozó kérelmek számának megszaporodására

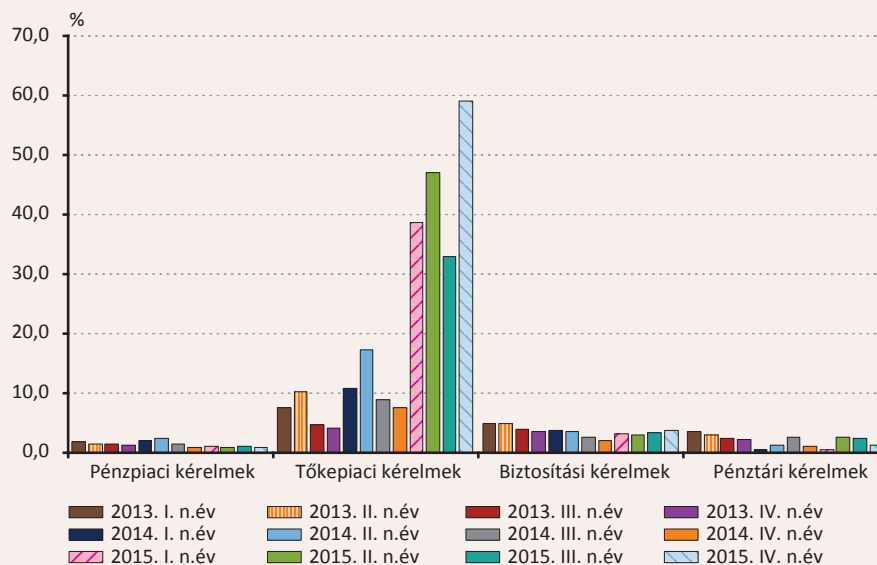
vezethető vissza. 2015 második félévében **572** kérelem érintette a biztosítási szektort, **ennek 46%-a a kgfb-szerződésekhez (263), közel 20%-a az életbiztosításokhoz (113)**, 16%-a a lakásbiztosításokhoz (93), míg 10%-a az egyéb vagyoni károkhoz (54), illetve a fennmaradó rész egyéb biztosításokhoz kapcsolódott. Az Astra Biztosító Fióktelepet (88) és a KÖBE-t (15) érintő kérelmek száma a második félévben az összes biztosítási szektort érintő kérelem 35%-át tette ki.

A **pénztári szektort** érintő kérelmek száma változatlanul marginális, **2014 második félévében és 2015 első félévben** is mindössze **23-23**, **2015 második félévében** pedig csupán **12** kérelem érkezett.

5.1.3. Beérkező kérelmek az intézményi panaszok arányában⁸

Az intézményekhez beérkezett panaszok kezelésének minősége fontos eleme a pénzügyi fogyasztóvédelemnek. A következő ábra szemlélteti az MNB felügyeleti területéhez érkezett kérelmek arányát az intézményekhez érkezett panaszok százalékában. Az „MNB kérelmek az intézményi panaszok arányában” **mutató kifejezi az intézmény panaszkezelési eljárásának hatékonyságát**. Amennyiben a mutatószám alacsony, vélelmezhető, hogy a fogyasztói panaszok jelentős része megoldódik az intézmény által biztosított panaszkezelési folyamat során, tehát az **érdemi panaszkezelés a szervezeti kultúra részét képezi**.

19. ábra
Az MNB-hez érkező kérelmek az intézményi panaszok százalékában, szektorális bontásban (%)



Forrás: Intézményi adatszolgáltatás és MNB

A tárgyidőszakban a legnagyobb **változás** egyértelműen a **tőkepiaci szektorban** történt, ahol az MNB-hez érkező panaszok száma 2015. negyedik negyedévében elérte az intézményekhez érkező panaszok számának felét. A megnövekedett aktivitás a szektor egyes nem prudensen működő szereplőihöz, a jelentős fogyasztói érdeklődést kiváltó eseményekhez (brókerügylek) köthető, amellyel bővebben a jelentés 3.2 fejezete foglalkozik. 2015 első két negyedévének tőkepiaci anomáliáit nem számítva is kiemelkedő a szektorra vonatkozó arányszám, amely rávilágít arra, hogy a befektetési, **tőkepiaci szolgáltatásokat igénybe vevő fogyasztók arányaiban sokkal több problémával szembesülnek, mint a többi piaci szektor szolgáltatásait igénybe vevők**. Az MNB a jövőben is kiemelt figyelmet fordít a tőkepiaci szektorral kapcsolatos felügyeleti és tájékoztatási tevékenységre, a kisbefektetők pénzügyi ismereteinek és a pénzügyi kultúra fejlesztésére.

⁸ A mutató a Pénzpiaci, Tőkepiaci és Pénztári szektor tekintetében a 2016. január 29-i, a Biztosítási szektor esetében a 2016. február 1-jei határidejű kötelező intézményi adatszolgáltatás alapján készült.

A **pénzpiaci szektorban** kimutatott arányszám az elszámolással, forintosítással és etikus bankolással kapcsolatos jogszabályokban meghatározott intézkedések implementációjának ellenére – amelyek jelentős változásokat hoztak a hitel- és lízingszerződések tekintetében – **érdemben nem változtak**. Ugyanakkor fontos megjegyezni, hogy a mutató számításához nemcsak a fogyasztói lízing- és kölcsönszerződések száma, hanem minden egyéb pénzpiaci fogyasztói szerződés – köztük a lakossági fizetési számla szerződések száma – is felhasználásra került.

A **biztosítási szektorra** vonatkozó **mutató szignifikánsan magasabb, mint a pénzpiaci szektorra vonatkozó**, így a tőkepiaci szektor mellett a biztosítási szektor is kiemelt figyelemmel kezelt szektor a fogyasztóvédelmi területek által.

A **pénztári szektorra** vonatkozó **panaszok számossága rendkívül alacsony**, emiatt érdemi következtetés nem vonható le.

5.1.4. A piaci részesedésükhöz mérten a legtöbb ügyfélpanasszal érintett intézmények⁹

Az alábbi táblázatok a hitelintézetek, biztosítók, valamint pénzügyi vállalkozások a tárgyidőszaki **fogyasztói szerződések alapján vett piaci részesedése**, valamint az **1000 szerződésre beérkezett, az intézmények által jelentett ügyfélpanasz arány** alapján felállított rangsorát mutatják. A táblázatokba azok a hitelintézetek és biztosítók kerültek, melyek 2015 negyedik negyedévében legalább 10 000 fogyasztói szerződéses állománnyal rendelkeztek, illetve azok a pénzügyi vállalkozások jelennek meg, amelyek 2015 negyedik negyedévében legalább 5000 fogyasztói szerződéses állománnyal rendelkeztek.

A tőkepiaci és pénztári piac szereplői esetében ez az adatkör kevésbé értelmezhető, elsősorban a piaci koncentrációra, valamint a panaszok alacsony számára való tekintettel. A befektetési szolgáltatók esetében az intézmények adatszolgáltatása alapján mindössze négy szolgáltató rendelkezett ötezernél nagyobb fogyasztói ügyfélállománnyal, a piac rendkívül koncentrált. Az intézményi adatszolgáltatás alapján a panaszok száma a vizsgált időszakban negyedéves viszonylatban nem haladta meg a négyszázat, míg az MNB-hez benyújtott kérelmek száma még a brókerbotrányok kirobbanásakor sem érte el a kétszázat. A pénztárak esetében 1,2 millió nyugdíjpénztári szerződésre az elmúlt hat negyedévben az intézményi adatszolgáltatás szerint átlagosan mindössze 165 panaszt regisztráltak, illetve az MNB-hez beérkezett kérelmek száma átlagosan, negyedéves szinten mindössze tízes nagyságrendű volt.

4. táblázat

A hitelintézetek panaszrangsorának első 5 helyezettje 2015 IV. negyedévének adatai alapján

	2014 Q3	2014 Q4	2015 Q1	2015 Q2	2015 Q3	2015 Q4
Intézmény neve	Ezer fogyasztói szerződésre jutó panaszok száma					
Porsche Bank	14,9	13,0	32,1	176,2	40,6	25,0
Banif Plus Bank	7,8	5,6	6,1	180,0	147,6	17,4
Citibank	21,4	20,1	20,1	11,3	12,3	12,1
ERSTE Bank	6,8	6,7	6,4	17,9	7,5	8,0
Raiffeisen Bank	4,7	5,7	6,0	10,6	10,9	6,9
Intézmény neve	Rangsor					
Porsche Bank	2	2	1	2	2	1
Banif Plus Bank	3	5	4	1	1	2
Citibank	1	1	2	7	3	3
ERSTE Bank	4	3	3	5	6	4
Raiffeisen Bank	7	4	5	8	4	5

Forrás: Intézményi adatszolgáltatás

⁹ A rangsorok a Pénzpiaci, Tőkepiaci és Pénztári szektor tekintetében a 2016. január 29-i, a Biztosítási szektor esetében a 2016. február 1-jei határidejű kötelező intézményi adatszolgáltatás alapján készültek.

A **hitelintézetekhez** 2015 második negyedévében a korábbi, jellemzően néhány ezrelékben kifejezhető arányhoz képest **megnövekedett mennyiségű fogyasztói panasz** érkezett, amely a piac szereplőinek a Kúria által tisztességtelennek minősített múltbéli hitelezési gyakorlatát korrigáló **elszámoláshoz**, valamint az etikus **bankolást** bevezető jogszabályok életbe lépésével összefüggő változások kezelésével magyarázható. A második negyedévben megjelenő fogyasztói panaszok jelentősen átrendezték a lista sorrendjét az előző három negyedév viszonylagos stabil állapotához képest. A sorrendben bekövetkezett nagyobb változások 2015 második negyedévében a deviza alapú gépjárműhitel-szerződésekkel kapcsolatban beérkezett panaszok megnövekedésével magyarázhatóak.

5. táblázat

A biztosítók panaszrangsorának első 5 helyezettje 2015 IV. negyedévének adatai alapján

	2014 Q3	2014 Q4	2015 Q1	2015 Q2	2015 Q3	2015 Q4
Intézmény neve	Ezer fogyasztói szerződésre jutó panaszok száma					
CIG Pannónia Életbiztosító	2,5	3,4	3,4	3,6	3,4	4,3
Generali Biztosító	3,9	2,8	2,6	2,6	2,9	2,7
Magyar Posta Biztosító	0,9	1,0	1,3	0,8	1,1	1,4
GENERTEL Biztosító	0,9	1,4	1,4	1,0	1,1	1,1
KÖBE	0,7	0,7	0,6	0,6	0,6	0,9
Intézmény neve	Rangsor					
CIG Pannónia Életbiztosító	3	2	2	1	1	1
Generali Biztosító	2	3	3	2	2	2
Magyar Posta Biztosító	6	6	7	6	4	3
GENERTEL Biztosító	5	5	6	5	5	4
KÖBE	9	11	11	9	9	5

Forrás: Intézményi adatszolgáltatás

A **biztosítási szektor** esetében stabilan ezrelékben mérhető a mutatószám értéke, amely jelentősen kedvezőbb a pénzpiacon tapasztaltaknál. A CIG Pannónia Életbiztosítónál a tárgyidőszak végén az ezer szerződésre jutó panaszok száma kissé megemelkedett. A panaszok döntő többsége a befektetési egységekhez kötött életbiztosítási termékekre vonatkozott, a fogyasztók jellemzően tájékoztatási hiányosságokkal, illetve egyéb ügyviteli és ügyintézésrel kapcsolatos problémákat jeleztek a szolgáltató felé.

6. táblázat

A pénzügyi vállalkozások panaszrangsorának első 5 helyezettje 2015 IV. negyedévének adatai alapján

	2014 Q3	2014 Q4	2015 Q1	2015 Q2	2015 Q3	2015 Q4
Intézmény neve	Ezer fogyasztói szerződésre jutó panaszok száma					
Lombard Pénzügyi és Lízing	78,7	62,4	66,0	305,8	288,9	134,6
AEGON Magyarország Hitel	6,7	5,7	7,9	157,5	40,4	25,9
Budapest Autó	10,4	8,4	13,9	49,3	99,5	20,1
MKB-Euroleasing Autóhitel	22,2	12,7	13,4	211,1	31,2	16,2
FINALP (korábban: SUMMIT)	4,0	4,2	5,1	8,1	11,3	12,5
Intézmény neve	Rangsor					
Lombard Pénzügyi és Lízing	1	1	1	1	1	1
AEGON Magyarország Hitel	7	8	7	4	3	2
Budapest Autó	6	7	2	7	2	3
MKB-Euroleasing Autóhitel	2	3	3	3	4	4
FINALP (korábban: SUMMIT)	9	9	9	9	9	5

Forrás: Intézményi adatszolgáltatás

A **pénzügyi vállalkozásokhoz** (főként az autóhiteles és autólízings cégekhez) érkezett **panaszok száma** a hitel-intézeti szektorban tapasztaltakhoz hasonlóan – sőt szerződésállománnyal súlyozva azt meghaladó mértékben – **emelkedett**, ugyanakkor a sorrend negyedévről negyedévre nem változott szignifikánsan. Ebből arra lehet következtetni, hogy az elszámolással kapcsolatos ügyintézés során fennálló problémák nagyobb arányban jelentek meg azoknál a szolgáltatóknál, melyeknél az elszámolási időszakot megelőző általános panaszarány is az átlagosnál magasabb volt.

5.2. FOGYASZTÓVÉDELMI – ÜGYFÉLSZOLGÁLATI MEGKERESÉSEK¹⁰

Az MNB ügyfélszolgálat **három csatornán** – e-mailen, telefonon és személyesen – fogadja a fogyasztók jelzéseit. Az ügyfélszolgálat alapvető küldetése, hogy a fogyasztók érdekeit mindig szem előtt tartva, magas szakmai színvonalon, **gyorsan** és **közérthetően** nyújtson **segítséget**, illetve adjon **tájékoztatást** mind az általános, mind az egyedi kérdésekre és problémákra vonatkozóan.

2014 második félévében az ügyfélszolgálati megkeresések számát tekintve elenyésző **csökkenés** volt megfigyelhető a megelőző időszakhoz képest, azonban **2015-ben** igen jelentős változás következett be, a **megkeresések száma éves szinten 2,3-szorosára emelkedett**, amely **71 918 megkeresést jelent** az előző évi 31 226 megkereséssel szemben. A szembeötlő változás egyik kiváltó **oka** egyértelműen a fogyasztói hitel- és lízingszerződések **elszámolása**, valamint a deviza alapú szerződések **forintra átváltása** volt.

A tavaszi időszakban tovább növelte a megkeresések számát a DRB Bankcsoport, a Hungária Értékpapír Zrt., a Buda-Cash Brókerház Zrt. és a Quaestor cégcsoport tevékenységi engedélyének visszavonása, az őszi időszakban az Astra Fiókteleppel és a KÖBE-vel összefüggésben álló problémákra helyeződött a hangsúly. A kialakult helyzetek kezelésében jelentős szerepet kapott az ügyfélszolgálati tevékenység, hiszen a fogyasztók nagy számban kértek mind általános, mind egyedi tájékoztatást a kialakult helyzetről, teendőikről és a kártalanítás folyamatáról¹¹.

¹⁰ A **megkeresések** azok az MNB ügyfélszolgálatához beérkező e-mailben, telefonon vagy személyesen feltett kérdések és jelzések, amelyek nem vizsgálhatóak hatósági eljárás keretében, valamint amelyek célja az általános tájékozódás, illetve információkérés.

¹¹ Az ügyfélszolgálati megkeresésekről részletesebb elemzés a mellékletben olvasható.

6. Fogyasztóvédelmi jellegű kockázatok

Jelen fejezetben kerülnek bemutatásra az MNB által azonosított, a fogyasztókra ható olyan **kockázatok, amelyek fogyasztóvédelmi szempontból jelentősek lehetnek.**

Bemutatásra kerülnek az előző kiadványban megjelenített – korábban azonosított – kockázatok és az azokhoz kapcsolódó intézkedések visszamérése, valamint a kieső, a visszatérő és az újonnan azonosított olyan kritikusnak vélt kockázati elemekről is szó esik, amelyeket a jelenlegi piaci trendek alapján az MNB említésre érdemesnek ítélt. Az újonnan azonosított kockázati tényezőket az MNB a jelenlegi piaci trendek, a beérkező hatósági kérvények, a vizsgálatok tapasztalatai és az ügyfélszolgálati megkeresések alapján állította össze.

Az MNB a hatósági vizsgálati tervek összeállítása során is figyelembe veszi az észlelt kockázati kitettséget és ennek változását, így a kiemelt vizsgálati célterületek kijelölése során is prioritást élveznek a kritikus tárgykörök.

Az előző jelentéssel azonos módon az egyes azonosított kockázatok relatív hatásuk, illetve az érintett fogyasztói csoportok nagysága alapján 4 kategória szerint egy intézkedési mátrixba sorolhatók.


7. táblázat
Intézkedési mátrix a kockázatok relatív hatása és az érintett fogyasztói csoport nagysága szerint

Relatív hatás ↑ Kicsi Nagy	Vizsgálendő, szükség esetén lépés „C” Mező	Átfogó hatósági lépés „A” Mező
	Figyelendő, monitorozandó „D” mező	Figyelemfelhívás, szükség esetén lépés „B” mező
	Kicsi	Nagy
	→ Érintett csoport nagysága	

A széles fogyasztói csoportot érintő, relatíve nagyobb potenciális hatású kockázatoknál - „A” kategória – hangsúlyosabb intézkedések lehetnek szükségesek, míg a szükségesség és arányosság elve alapján az érintett csoport mérete és a lehetséges fogyasztói hátrány függvényében a további kategóriákban relatíve enyhébb intézkedések válhatnak szükségessé – sorrendben „B”, „C” és „D” kategória.

6.1. AZ ELŐZŐ IDŐSZAKBAN AZONOSÍTOTT KOCKÁZATOK VISSZAMÉRÉSE ÉS A KAPCSOLÓDÓ INTÉZKEDÉSEK ISMERTETÉSE

Az előző időszakban azonosított kockázatok megelőzése, mérséklése és megszüntetése érdekében az MNB számos intézkedést tett. Az intézkedések egy része a felügyelési tevékenység során alkalmazott új eszközök használatával valósult meg, amelynek részleme a folyamatos vizsgálatokkal párhuzamosan alkalmazott hatékony és közérthető kommunikáció is.

Kockázat megnevezése / Besorolás	Megtett intézkedés
<p>A fizetési nehézségek fogyasztók általi nem megfelelő kezelése</p> <p>A</p>	<div style="display: flex; align-items: flex-start;">  <div style="margin-left: 20px;"> <p>Az MNB a fogyasztók tájékoztatására számos kiadványt jelentetett meg az elmúlt egy év során. A Pénzügyi Navigátor füzetek online és nyomtatott formában egyaránt megjelennek.</p> <p>A fizetési nehézségekhez kapcsolódó kiadványok az alábbiak:</p> <p>„Tájékoztató az eladósodás veszélyeiről”</p> <p>„Mit tegyünk fizetési nehézségek esetén”,</p> <p>„Mit tegyünk a hitelszerződés felmondásának elkerülése érdekében”</p> <p>„Mit tegyünk a hitelszerződés felmondásakor”</p> <p>A felsorolt leafletekben hasznos tudnivalók kerültek összegyűjtésre, a kiadványokat TCR filmek és facebook bejegyzések is kiegészítik.</p> </div> </div>
<p>A deviza alapú hitelekkel kapcsolatos perek, tömeges fogyasztóvédelmi problémák</p> <p>A</p>	<p>Az elszámolási folyamat megakasztotta a folyamatban lévő devizapereket. Az MNB a perekkel összefüggésben hatáskörrel nem rendelkezik, viszont folyamatosan nyomon követi a perekkel, azok eredményével összefüggő híradásokat és értékeli azok fogyasztóvédelmi hatásait.</p>
<p>Elégtelen tőketörlesztés kockázata kombi hitelek esetén</p> <p>A</p>	<p>Az MNB 2015 júniusában vezetői körlevélben fejtette ki álláspontját a biztosítók és a hitelintézetek számára az életbiztosítással kombinált jelzálogtermékekkel (kombitermékek) kapcsolatos véleményéről, elvárásairól, különös tekintettel a deviza alapú jelzáloghitelek forint alapúvá történő átváltása során alkalmazandó, az ügyfelek érdekeit is figyelembevevő intézményi magatartásra.</p> <p>A megfogalmazott elvárások az ügyfélérdekek maximális figyelembe vételére, ezenbelül a biztosító és a hitelt nyújtó bank közötti folyamatos, az adatok és érdemi információk átadását is magában foglaló együttműködésre hívják fel az intézmények figyelmét. Az intézményeknek fel kell mérniük a biztosítási szerződés tartama alatt várhatóan felhalmozódó összeg és a jelzáloghitel-szerződés alapján fennálló fizetési kötelezettség közötti különbséget, és ennek a különbségetnek a kezelésére az ügyfelek érdekeit figyelembe vevő, személyre szabott, ugyanakkor számukra vállalhatatlan többletterhet nem jelentő megoldásokat kell ajánlaniuk.</p> <p>A különbszet kezelésére szolgáló jó gyakorlatként a vezetői levél elsősorban a meglévő biztosítási szerződést fenntartó megoldásokat javasolt, kiemelve, hogy jelentős negatív különbszet esetén a terméket eredetileg kidolgozó és értékesítő intézmények kölcsönösen adandó kedvezményeket is alkalmazzanak.</p> <p>A vezetői körlevélben foglaltak visszamérését az MNB 2016. I. negyedévében végzi el.</p>
<p>Egyoldalú díjemelés és számlafelmondás</p> <p>A</p>	<p>2014-ben befejeződött a teljes hitelintézeti szektorra vonatkozó vizsgálat, amelynek fókuszában az állt, hogy az intézmények a jogszabályokkal összhangban módosították-e egyoldalúan a bankszámlák, bankkártyák díjait, jutalékait vagy költségeit az elmúlt időszakban. Ennek során négy vizsgálati szakaszban összesen 1,86 milliárd forint bírságot szabott ki az MNB, és 142 intézménnyel szemben hozott valamilyen hatósági intézkedést.</p> <p>Az MNB ezzel együtt arra kötelezte az érintett intézményeket, hogy térítsék vissza ügyfeleik számára a jogtalanul felszámított díjakat. Ennek eredményeképpen több ezer pénzügyi fogyasztó kapta vissza a jogszerűtlenül megfizettetett díjat, költséget.</p> <p>A jelentés időszakának második felében elenyésző számú fogyasztói megkeresés érkezett egyoldalú szerződésmódosításokkal, új díj bevezetésével vagy a díjszámítás módjának megváltoztatásával kapcsolatban. A fogyasztói beadványok vizsgálata során az MNB jogszabálysértést nem állapított meg.</p>

Kockázat megnevezése / Besorolás	Megtett intézkedés
<p>Félreértékesítés (misselling)</p> <p>A</p>	<p>2015 első félévében több független biztosításközvetítőnél került sor hivatalból indított vizsgálat lefolytatására. A próbaügyletek során több esetben is a félreérthető, nem a jogszabályoknak megfelelő tájékoztatásnyújtás és a fogyasztó igényeinek nem megfelelő termék ajánlása volt jellemző. Több alkalommal előfordult, hogy a független biztosításközvetítő nem biztosítási, hanem befektetési terméket ajánlott az MNB munkatársainak, valamint homályos és ellentmondásos tájékoztatást nyújtott az általa végzett tevékenység tekintetében. A fogyasztók számára hátrányos értékesítói magatartás kiszűrése érdekében az MNB a 4.1.4 fejezetben ismertetett próbaügyletkötéseket végzett az NN Biztosítónál is, amely során a feltárt jogszabálysértések okán jelentős összegű bírság kiszabására is sor került.</p> <p>A hivatkozott vizsgálatok során az MNB megvizsgálta a biztosításközvetítők által üzemeltetett honlapokat is. Az MNB azt állapította meg, hogy nem minden honlap tartalmaz teljes körű tájékoztatást, főleg a folytatott tevékenység jellegének bemutatása tekintetében.</p> <p>A jogszabálysértések miatt minden esetben intézkedéseket hozott az MNB. A tapasztalatok szerint továbbra is kiemelt fennálló kockázatként indokolt kezelni a félreértékesítést. A problémákat kizárólag vizsgálati eszközökkel nem lehetséges megoldani, azokat a pénzügyi intézmények ösztönzési rendszerén keresztül kell megszüntetni.</p>
<p>Kgfb-szerződés felmondásához szükséges a fordulónap ismerete</p> <p>B</p>	<p>A kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási termékkel (kgfb) kapcsolatban kiemelt jelentőséggel bírnak a fogyasztói tájékoztató levelek. A biztosítóknak mind a szerződés létrejöttkor, mind annak tartama alatt, illetve megszűnés esetén is jogszabályban meghatározott határidő szerint kell informálniuk a fogyasztókat. A kgfb-szerződés, vagy annak megszűnése minden közlekedőt érintő következményekkel járhat, ezért a biztosítók alapvető kötelezettsége, hogy a tájékoztatási kötelezettségüknek minden esetben a jogszabályi rendelkezésben meghatározott határidőben és – egyes esetekben – igazolható módon tegyenek eleget.</p> <p>Az MNB kiemelt figyelmet fordít a hivatalból indított felügyeleti ellenőrzési eljárások során a kgfb-termékekkel kapcsolatos tájékoztatási kötelezettségek teljesítésének vizsgálatára. A vizsgálatok tapasztalatai azt mutatják, hogy a nem naptári évfordulós kgfb-szerződések kapcsán vannak hiányosságok, miután ezen egyedi szerződések esetében minden tájékoztatási kötelezettségnek egyedi határideje van. A szerződésállomány egyre kisebb hányada naptári évfordulós, ezért fokozott kockázat jelentkezik ezen a területen.</p>
<p>Növekvő készpénzhasználattal járó kockázatok</p> <p>B</p>	<div data-bbox="574 1467 1061 1803" data-label="Image"> </div> <p>Az MNB a készpénzhasználattal járó kockázatok csökkentése érdekében az új bankjegyeket a hamisítás elleni védelem biztosítása érdekében több biztonsági elemmel látta el. Ezek között vannak szabad szemmel láthatók, és olyanok is, melyek speciális segédeszköz alkalmazásával azonosíthatók. A bankjegyek tartalmaznak olyan hasonló megjelenésű biztonsági elemeket, amelyek minden címleten megtalálhatóak és olyanokat is, amelyek csak egyes címleteken kerültek alkalmazásra. A bankjegyekről a jegybank honlapján részletes tájékoztató anyagok jelentek meg.</p>

Kockázat megnevezése / Besorolás	Megtett intézkedés
Kérés nélküli hitelkeret-megállapítás, emelés, hitelkártya kérés nélküli kiküldése B	Összességében a témakörben az MNB nem rendelkezik széles körű fogyasztóvédelmi hatósági eszköztárral, tekintettel arra, hogy e magatartásformák szerződéses jogvita tárgyát képezik . E tárgykörben az MNB „softlaw” eszközökkel tudja befolyásolni a felügyelt intézményeket.
Hitelkártya-használat egyéb veszélyei B	A hitelkártya használatáról és kockázatairól az MNB a Pénzügyi Navigátor füzet sorozatban is felhívja a fogyasztók figyelmét a potenciális kockázatokra, illetve javaslatokat fogalmaz meg a termék célszerű használatára vonatkozóan.
Nem szabályszerű MiFID-tesztelés B	A jelentés időszakában az MNB a vizsgálatai során a MiFID érintettségű ügyekben kiemelt figyelmet fordított az ügyfél-tájékoztatás vizsgálatára , ugyanakkor olyan cselekményt nem tudott bizonyítani, amely alapján annak súlyosságát és a fogyasztókra gyakorolt hatását tekintve a fogyasztókat nagymértékben károsító magatartásként értékelendő jogsértés megállapítására került volna sor. Az MNB továbbra is minden fogyasztói és hatósági megkeresést következetesen megvizsgál, s ha szükséges, így pl. ha a fogyasztók egy adott intézménnyel szemben növekvő számban nyújtják be a MiFID-teszteléssel kapcsolatos panaszait, azok nyomán az MNB a kifogással érintett szolgáltatónál haladéktalanul fogyasztóvédelmi vizsgálatot indít.
A nyugdíjbiztosítások magas költségszintje C	A nyugdíjbiztosításokra vonatkozóan korábban számos jelzés érkezett a magas költségekkel kapcsolatban, ezért az MNB 2014. május 26-án a nyugdíjbiztosításokra vonatkozó ajánlást adott ki, amely 2014. július 1-jén lépett hatályba . Az ajánlás hatására a nyugdíj-biztosítási piacon érvényes TKMNY-sávok jelentősen zsugorodtak, a drága unit-linked termékek kiszorultak a piacról . A TKMNY-sávok alsó értékei rendre az ajánlásban szereplő értékek alá süllyedtek, illetve egyetlen felső határ sem haladta meg ezt 2 százalékpontnál nagyobb mértékben. Az etikus életbiztosítási koncepcióról bővebb információ az 6.5 fejezetben olvasható.
Online platformok, magas tőkeáttételes ügyletek, kereskedési robotok C	Az MNB az online kereskedési platformokkal összefüggésben idén már vizsgálta a hazai befektetési vállalkozásokat (lásd 4.1.3 fejezet), s a jövőben is kiemelten kívánja ellenőrizni ezen platformok rendeltetésszerű, prudens és jogszerű használatát . Az MNB már működő modellek működését – amennyiben felmerül a jogszabálysértés gyanúja – piacfelügyeleti eljárás keretében ellenőrzi. A témával összefüggésben elkészült egy állásfoglalás, amely nyilvánosan is publikálására került. Az MNB honlapján részletes, folyamatosan frissülő információk érhetőek el a témával kapcsolatban.
KHR-listával kapcsolatos kockázatok C	A tisztességtelen hitelezési tevékenység átfogó rendezése keretében – a jelentés 4.1.2. pontjára utalva – számos pénzügyi intézménnyel szemben folytatott fogyasztóvédelmi célvizsgálatok során az MNB – többek között – azt is vizsgálta, hogy a pénzügyi intézmények a szerződéskötést megelőzően a KHR-rel kapcsolatban megfelelő tájékoztatást nyújtanak-e, illetve a késedelmes adatok KHR-be történő átadását megelőzően, illetve azt követően a hatályos jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően tájékoztatják-e a fogyasztókat . A célvizsgálatok KHR-be történő adattovábbítással kapcsolatos tapasztalatainak összefoglalását a jelentés 4.1.2. pontja tartalmazza.

Kockázat megnevezése / Besorolás	Megtett intézkedés
Árubemutatók pénzügyi kockázatai C	<p>Próbaügyletkötés során az MNB a hitelszerződést megelőző tájékoztatással kapcsolatban – részben az MNB 2014. évi határozott fellépésének hatására – jogszabálysértést nem állapított meg, ugyanakkor az árubemutatókon folytatott hitelközvetítői tevékenység folytatását továbbra is aggályosnak tartotta, tekintettel arra, hogy nem állt kellő idő a fogyasztók rendelkezésére ahhoz, hogy a hitelfelvételről felelősen tudjanak dönteni.</p> <p>A Parlament decemberben elfogadta a Hpt.-t is érintő törvényt, amely szerint tilos az árubemutatókon a fogyasztóknak pénzügyi szolgáltatást, azaz fogyasztói hitelt közvetíteni. Így a vásárlónak marad néhány nap gondolkodási ideje, mielőtt hitelt venne fel, amelynek következtében az árubemutatókhoz kapcsolódó, főként idős embereket sújtó kockázatok is megszűnnek várhatóan.</p>
Bizalmi vagyonkezelés C	<p>Az új Ptk (6:310 §) lehetőséget kínál az úgynevezett bizalmi vagyonkezelési tevékenység végzésére. A vagyonkezelő a vagyonrendelő által a tulajdonába adott kezelt vagyont saját nevében a kedvezményezett javára kezeli, a vagyon kezelésével kapcsolatos rendelkezési – menedzsment – jogok, illetve a tulajdonosi pozíció szétválasztásra kerül. A leírtak okán kiemelt jelentőséggel bír a vagyonkezelők tevékenységének szabályozása.</p> <p>A tevékenységnek két típusa létezik, az üzleti és a nem üzleti célú bizalmi vagyonkezelés. Az üzleti célú bizalmi vagyonkezelés végzése felügyeleti engedélyezési kötelezettség alá eső tevékenység, míg a nem üzleti céllal végzett vagyonkezelés kizárólag bejelentési kötelezettség alá esik. Az MNB kimutatásai szerint a beérkezett engedélykérelmek száma nem jelentős, mindkét típusból eddig összesen 4-4 kérelem került nyilvántartásba. Az MNB egy esetben vont vissza tevékenységi engedélyt.</p> <p>A jövőre vonatkozóan nem kizárt, hogy további, a fogyasztókat érintő kockázat jelenhet meg, hiszen e tekintetben jelenleg nem áll fenn sem adatszolgáltatási, sem felügyelési kötelezettség. Az MNB kizárólag az üzleti célú bizalmi vagyonkezelési tevékenység működési feltételei fennállásának ellenőrzésére rendelkezik felhatalmazással.</p>
Befektetési arany C	<p>A befektetési arany előírt tisztasággal és meghatározott minimumsúllyal rendelkező aranyrúd vagy aranyérme. A termékre vonatkozóan az MNB honlapján folyamatosan frissülő információk találhatóak.</p> <p>A befektetési arany – az elnevezése ellenére – nem tartozik az MNB által felügyelt befektetési termékek közé, nem vonatkozik rá az OBA vagy a BEVA garanciája, és az azzal kapcsolatos értékesítési tevékenység sem tartozik a befektetési vagy pénzügyi szolgáltatások sorába.</p>
Jogosulatlan szolgáltatásnyújtás C	<p>Az MNB felhívta a fogyasztók figyelmét arra, hogy mielőtt szerződést kötnek, tájékozzanak arról, pontosan milyen terméket vesznek igénybe, illetőleg hogy a kiválasztott szolgáltatónak van-e erre engedélye.</p> <p>A fogyasztóknak lehetőségük van arra, hogy az MNB honlapján a „Piaci szereplők keresése” alkalmazással ellenőrizhessék a befektetési szolgáltatásokat nyújtó vállalkozások engedélyét, illetve nyilvántartásba vételét. Fontos megbizonyosodni arról is, hogy az adott vállalkozásnak arra a tevékenységre szól-e az engedélye, amelyet a fogyasztó igénybe kíván venni.</p>

Kockázat megnevezése / Besorolás	Megtett intézkedés
Pénzügyi vállalkozások 2010 előtti gépjármű-hitelezési tevékenysége C	2014. év első félévében fokozott érdeklődés mutatkozott a gépjármű-kereskedők – mint közvetítők – útján kötött deviza alapú gépjárműkölcsön-szerződésekkel kapcsolatban. Elsősorban a szerződés érvényességét vitató, és a kereskedő jogállására vonatkozó kérdések voltak túlsúlyban. A megkeresések száma 2014. második félévére és 2015-ben is jelentősen csökkent. Az MNB a fogyasztókat továbbra is tájékoztatja adatbázisa alapján az adott kereskedő jogállásáról az egyedi szerződések megkötésének időpontjában („A” ügynök, „B” ügynök vagy „nem bejelentett”). Azonban továbbra is fontos tény, hogy amennyiben a kereskedő nem szerepelt az MNB adatbázisában, mint „A,” ügynök, még nem jelenti azt, hogy nem volt jogosult a képviselőre. Ilyen esetben nem kizárt, hogy valójában egyedi okiraton alapuló felhatalmazás alapján rendelkezett képviseleti jogosultsággal a kereskedő, melynek tisztázása érdekében az fogyasztók a pénzügyi szolgáltatóhoz fordulhatnak.
Várakozási idő egészségbiztosítás esetén D	A jelentés időszakában az MNB vizsgálatot készített elő a fogyasztók tájékoztatása kapcsán a várakozási idő nagyságáról és a kizárási okról.
Portfóliókezelési tevékenységhez kapcsolódó ügyfél-tájékoztatás D	A jelentés időszakában feltárt problémák miatt az MNB által kezdeményezett törvénymódosításnak köszönhetően 2016-tól – első ízben a januári adatokra vonatkozóan februárban – a befektetési szolgáltatók ügyfelei az MNB elektronikus felületén anonim módon lekérdezhetik az intézményüknél vezetett értékpapír- és ügyfélszámlájuk egyenlegét. A törvénymódosítás által bevezetendő lekérdezési lehetőség biztosítja az ügyfeleknek küldött számlaadatok, illetve a felügyeletnek továbbított adatok egyezőségének vizsgálatát. Ezáltal erősödhet az ügyfeleknek a pénzügyi szektorba vetett bizalma azáltal, hogy a lekérdezési lehetőséggel élve minden ügyfél ellenőrizheti, hogy egyezik-e a számlaértesítőben foglalt adattartalom az adatszolgáltatással. Az anonim adatszolgáltatás egyúttal lehetőséget nyújt az MNB számára is, hogy a szolgáltató által átadott értékpapírszámla-egyenlegek vonatkozásában rendszeres ellenőrzéseket végezzen. A jogalkotás eredményeképpen a kockázat a jövőre vonatkozóan valószínűsíthetően jelentősen mérséklődik.
Civil fogyasztóvédelemmel foglalkozó szervezetek tanácsadása D	Az MNB 2014-ben létrehozta az Országos Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Civil Hálót, amellyel egy országos lefedettséget biztosító, ellenőrzött minőségű szolgáltatást nyújtó pénzügyi fogyasztóvédelmi hálózat alapjait rakta le. A civil tagszervezetek az elmúlt egy év során 12 Civil Fórumon kaptak tájékoztatást a legfontosabb pénzügyi fogyasztóvédelmi aktualitásokról, négy alkalommal Civil Szakmai Konzultáció keretein belül a jogalkotáshoz kapcsolódó egyeztetésekre került sor, illetve a tagok különböző oktatások aktív résztvevőjeként bővítették ismereteiket. Az MNB rendszeresen ellenőrzi a szervezetek tanácsadói tevékenységét és folyamatos segítséget nyújt a szakmai fejlődéshez.

Kockázat megnevezése / Besorolás	Megtett intézkedés
Bitcoin D	<p>Az MNB sajtóközleményben figyelmeztette a fogyasztókat a fizetésre használható virtuális eszközök népszerűségét és a fogyasztók tájékoztatatlanságát kihasználó piramisjátékok veszélyeire. Az ilyen eszközök kibocsátói gyakran a Bitcoinhoz hasonló árfolyammozgások lehetőségével és az MLM-hálózatokban megszokott jutalék alapú érdekeltségi rendszerrel szereznek fogyasztói betéteket, ugyanakkor a széles körben ismert fizetésre használható virtuális eszközökkel ellentétben az ilyen eszközökkel való kereskedés és az új egységek kibocsátása a kibocsátó cégek vagy magánszemélyek zárt rendszereiben történik. Az MNB felhívta a befektetési szándékkal rendelkező fogyasztók figyelmét, hogy kizárólag a felügyelet internetes keresőjében is megtalálható, Magyarországon engedéllyel vagy felügyeleti regisztrációval rendelkező szolgáltatókat válasszák.</p> <p>Az MNB felhívja továbbá a figyelmet azonkockázatra is, hogy a Bitcoin-tranzakciók visszafordíthatatlanok. Amikor a tranzakció lezárul, a kereskedő azonnal megkapja a pénzt és nincs utólagos visszautaláskérés (chargeback), szemben a többi fizetési rendszerrel, ahol ha a kártyás vevő később azt állítja, hogy nem ő fizetett a plasztikkal, akkor ameddig be nem bizonyosodik, hogy igaza van-e, addig a kereskedő nem kapja meg a vásárlás pénzbeli ellenértékét, vagy ha már megkapta, vissza kell fizetnie.</p>

6.2. FENNÁLLÓ ÉS ÚJONNAN AZONOSÍTOTT KOCKÁZATOK

A tárgyidőszakban azonosított kockázatok listáját a tisztességtelen hitelezői magatartást korrigáló **jogszabályok végrehajtásához kapcsolódó kockázatok** vezetik, ideértve az elszámolási folyamatokra vonatkozó jogszabályi megfelelést és a követeléskezelők elszámolási gyakorlatát. Intézményi oldalról továbbra is fennáll a misselling, valamint fogyasztói oldalról – az előző időszakhoz hasonlóan – a túlzott eladósodás **fogyasztók általi nem megfelelő kezelése**. A tőkeáttételes ügyletek magasabb besorolással szerepelnek az idei listán, illetve a megfelelő tájékoztatás hiánya is változatlanul problémát jelent.

Kockázat	Besorolás	Tervezett és folyamatban lévő intézkedések
Elszámolás, szerződésmódosulás és forintosítás Új	A	A feladat végrehajtásának teljes körű fogyasztóvédelmi vizsgálata téma-vizsgálat keretében. A vizsgálatok folyamatban vannak, lezárásuk 2016. I. negyedévében várható.
A „Fair bank” szabályaira történő átállás Új	A	Fogyasztói beadványok és egyéb információk alapján szükség esetén vizsgálatok lefolytatása, amelyek fókuszában a „Fair bank” szabályrendszerének érvényesülése áll.
Az e-kommunikáció kockázatai a fogyasztók tájékoztatása során Új	A	A követendő, jó gyakorlatokra vonatkozó MNB-ajánlás kiadása.
Fizetési nehézségek fogyasztók általi nem megfelelő kezelése Fennálló	A	A pénzügyi kultúra és pénzügyi tudatosság fejlesztése a civil szervezetek közreműködésével. A túlzott eladósodás megelőzését célzó rendeletek (JTM, HFM, PTI, LTV) betartásának fokozott ellenőrzése.
Félreértékesítés (misselling) Fennálló	A	Pénzügyi kultúra és pénzügyi tudatosság fejlesztése a civil szervezetek közreműködésével, célirányos tájékoztatási tevékenység a fogyasztók irányában. A vizsgálati hatósági tevékenység során fokozott figyelem a félreértékesítésre, a „tüneti” kezelés helyett az okok megszüntetése szükséges. A pénzügyi intézményeket az ösztönzési rendszerük felülvizsgálatára kell ösztönözni és elérni, hogy szükség esetén módosításra kerüljön annak érdekében, hogy a termékértékesítést ne az ösztönző-rendszer, hanem a fogyasztói igények határozzák meg.

Kockázat	Besorolás	Tervezett és folyamatban lévő intézkedések
Zálogházak hitelezési tevékenysége, kézzizálog hitelezés Új	B	A fogyasztók széles körű, érthető tájékoztatása a kockázatokról, továbbá fogyasztói beadványok és egyéb információk alapján szükség esetén további vizsgálatok lefolytatása.
Követeléskezelők tevékenysége Új	B	A követeléskezelési tevékenység az egyik legkevésbé szabályozott terület. Az MNB szükségesnek tartja a követelésvásárlással, illetve a megbízás alapján követeléskezeléssel foglalkozó pénzügyi és egyéb intézmények tevékenységének egységes, törvényi szintű szabályozását, amely kialakításának kezdeményezését, a törvény kialakításában való aktív közreműködést prioritásként kezeli.
Online platformok, magas tőkeáttételes ügyletek, kereskedési robotok kockázatai Fennálló	B	A fogyasztók széles körű, érthető tájékoztatása a kockázatokról.
A kgfb-szerződésekhez kapcsolódó tájékoztatási kötelezettség be nem tartása Fennálló	B	Az írásbeli értesítési kötelezettség teljesítésére vonatkozó ajánlás kidolgozása.
Nem szabályszerű MiFID-tesztelés Fennálló	B	A fogyasztói beadványok és egyéb információk alapján vizsgálatok lefolytatása, ajánlás kidolgozása. Ismeretterjesztő anyagok elkészítése a különböző befektetésekkel járó kockázatokról.
Hitelkártyák és bankkártyák használatának veszélyei Fennálló	B	Ismeretterjesztő anyagok elkészítése a lehetséges kockázatokról.
Árubemutatók pénzügyi kockázatai Fennálló	C	A fogyasztók széles körű, érthető tájékoztatása a kockázatokról és a jogszabályváltozásról. Kiemelt figyelmet kell fordítani törvénymódosítás betartatására, ennek ellenőrzésére.
Befektetési arany Fennálló	C	A fogyasztók tájékoztatása a nem felügyelt befektetési termékek kockázatairól.
Stop-loss megbízások félreértelmezése Új	D	A fogyasztók széles körű, érthető tájékoztatása a Stop-loss kockázatairól, a Stop-lossra vonatkozó tájékoztatások megvalósulásának további vizsgálata az eljárások során.
Fióktelepek, határon átnyúló szolgáltatások Új	D	A fogyasztók tájékoztatása a fióktelepek és a határon átnyúló tevékenységet végző pénzügyi vállalkozások esetében történő jogérvényesítés speciális szabályairól, továbbá a vonatkozó felügyelési hatásköri szabályokról, valamint az MNB korlátozott felügyelési lehetőségéből eredő kockázatokról. Az MNB honlapján megtalálható lekérdező felület használatának népszerűsítése.
Fogyasztóvédelemmel foglalkozó civil szervezetek tanácsadása Fennálló	D	A Civil Háló fejlesztése, folyamatos szakmai segítségnyújtás, pénzügyi fogyasztóvédelmi szakmai oktatások megszervezése.
Kombinált termékek Fennálló	D	A fogyasztók tájékoztatása a kombinált termékek jellemzőiről, sajátosságairól, továbbá a pénzügyi intézmények tájékoztatási gyakorlatának nyomon követése. A kombinált termékek folyamatos figyelemmel kísérése, különösen annak a vizsgálata, hogy a pénzügyi intézmények hogyan kezelik a kombinált termékeket.

6.3. A FENNÁLLÓ KOCKÁZATOK ISMERTETÉSE

Fizetési nehézségek fogyasztók általi nem megfelelő kezelése

A hazai pénzügyi szemlélet formálásához, a pénzügyi szemléletváltás megvalósulásához elengedhetetlen követelmény a hazai és nemzetközi bestpractice-ek feldolgozása és beépítése, s az **összehangolt pénzügyi fogyasztóvédelmi kommunikáció**. Ennek egyik pillére a minden kommunikációs csatorna igénybevételével kialakított átfogó tájékoztató rendszer. A komplex tájékoztató rendszeren belül kiemelt feladatot jelent a sérülékeny társadalmi csoportok védelme. A hosszú távú célok megvalósítása érdekében az MNB integrált és célcsoport-specifikus kommunikációt folytat. Ennek részeleme többek között a különböző pénzügyi témát feldolgozó Pénzügyi Navigátor füzetek sorozat, a különböző élethelyzetekre és pénzügyi témakörökre fókuszáló microsite, a társadalom széles köre számára elérhető tájékoztató kisfilmek, valamint az online és offline kommunikáció, amelyhez az MNB felhasználja a közösségi média eszközrendszerét is.

9. keretes írás

Gondolatok a magáncsődőről

A világ számos országában fellelhető a súlyos fizetési nehézségekkel küzdő, jelentős mértékben eladósodott magánszemélyek adósságrendezését szolgáló jogintézmény. Európában a magánszemélyek fizetésképtelenségéhez kapcsolódó speciális jogszabályok megjelenése jellemzően az 1980-as évekre nyúlik vissza, napjainkra az EU-tagországok többségében már lehetőség van a szabályozott keretek között megvalósuló adósságrendezésre. Az eljárási szabályok minden esetben a helyi sajátosságoknak megfelelően alakultak ki, és az idők folyamán a gyakorlati tapasztalatok alapján módosításra kerültek. Általánosságban elmondható, hogy a szabályozás bevezetésének évében kevés a benyújtott kérelmek száma, és elenyésző számú adósságrendezési megállapodás jön létre, azonban jellemzően már a második évtől jelentősebb növekedés figyelhető meg mind a kérelmek, mind a megállapodások számában. A statisztikák szerint a válság éveiben jelentősen nőtt az eljárást igénybevevő magánszemélyek száma.

Magyarországon a természetes személyek adósságrendezési eljárásáról szóló 2015. évi CV. törvény (Are tv.) 2015. szeptember 1. napján lépett hatályba. A jogszabály megalkotásának igénye már évekkel ezelőtt tetten oltott, többek között a Magyar Nemzeti Bank 2011 novemberében megjelent stabilitási jelentésében is szorgalmazta az eljárás bevezetését.

A természetes személyek adósságrendezésének lehetősége egy újabb mentőöv azon bajba jutott családok számára, akik sok esetben nemcsak a jelzáloghitelezővel szemben, hanem a közműszolgáltatókkal, társasházakkal, valamely adóhatósággal vagy egyéb más hitelezőkkel szemben is jelentős tartozásállományt halmoztak fel. A jogilag rendezett keretek között – a bírósági szakaszban független szakértő közreműködésével – lefolytatott eljárás egyrészt egyfajta biztosítékot jelent az adósnak, mert az adósságrendezés körébe tartozó vagyonnal kapcsolatos pénzkövetelést és ezek biztosítékait csak az adósságrendezési eljárás keretein belül lehet érvényesíteni. Másrészt kedvező a hitelezők számára is abban a tekintetben, hogy a végrehajtási, behajtási eljárásokhoz viszonyítva várhatóan alacsonyabb költségekkel lehet kalkulálni – még akkor is, ha a bíróságon kívüli adósságrendezés jelentősebb adminisztratív terheket ró a főhitelezőre –, valamint a megszavazott egyezség alapján kiszámíthatóbbá válik a megtérülés mértéke.

Pénzügyi stabilitási szempontból már középtávon is elősegítheti a rossz minőségű lakossági hitelportfólió tisztulását, adózási szempontból az adózási morál javulását és a gazdaság fehéredését is eredményezheti, illetve nem elhanyagolható szempont, hogy növelheti a munkavállalási hajlandóságot.

Az eljárás a bírósági végrehajtáshoz képest sokkal méltányosabb feltételeket biztosít az adós számára, hiszen amennyiben a végrehajtás alá vont vagyon értékesítéséből befolyt bevétel nem nyújt fedezetet az összes tartozás kifizetéséhez és a fennmaradó adósságszolgálatot nem tudja havi rendszerességgel törleszteni az adós, nemcsak a vagyontárgyat – jellemzően a lakóingatlanát – veszti el, hanem hátraléka újfent folyamatos növekedésnek indul, így egy újabb,

egyre mélyülő adósságspirálba kerül. A hitelezők esetében a végrehajtás kezdeményezésével általában egy hitelező pozíciója jelentősebben javul, mindenki más azonban pozíciót és ezzel pénzt veszít.

Magáncső alapvető bemeneti követelmények	– Belföldi illetőségű magánszemély (Szja tv. 3.§(2)), egyéni vállalkozó, őstermelő
	– Van állandó bevétel és ez elegendő a minimális törlesztésre
	– Van valamennyi egyéb - adósságrendezésbe vonható - vagyon
	A tartozások megállapodás szerinti megfizetése A fennmaradó adóssághányad megfizetése alól végleges mentesítés
Végrehajtás adósságrendezési feltételek hiánya	– Nincs személyi megkötés
	– Nincs állandó bevétel, vagy nem elegendő a törlesztésre
	– Nincs egyéb értékesíthető vagyon
	A végrehajtás alá vont vagyontárgy értékesítéséből származó bevétel nem fedezi az összes tartozást További eladósodás

A hazai adósságrendezési eljárás előnyös vonása, hogy a szigorú feltételek mellett a súlypont a lakóingatlanok megtartására került – szemben a nemzetközi gyakorlatban jellemzőbbnek mondható teljes vagyonértékesítés preferenciájával. Ugyanakkor a fizetőképesség helyreállításának lehetőségét és ezzel az eljárás sikerét nagyban befolyásolja az adósság(ok) mértéke és fedezettsége, az értékesíthető vagyon piaci értéke, az adós jövedelme és fizetési hajlandósága, valamint az együttműködési készség minden érintett részéről. Sikeres adósságrendezés akkor valósulhat meg, ha a résztvevők képesek kellő önmérsékletet tanúsítani és az eljárás teljes ideje alatt együttműködni. Ennek eredményeként a megállapodás szerinti tartozáshányad kiegyenlítése esetén az eljárás végeztével az adós mentesül a korábbi adóssága egy meghatározó részének megfizetése alól.

Sokakban felvetődik a kérdés, hogy miért szükséges az Are törvénybe foglalt nagyon részletes, sokszor túlzónak tűnő szabályozás. Az ember genetikailag arra van kódolva, hogy a számára kedvezőbb kimenetelű lehetőségeket keresse és amennyiben mód van rá, ki is használja ezeket – ez igaz az adósról és a hitelezőkre is. Éppen ezért a gyakorlat sok esetben nincs összhangban a jogalkotói szándékkal. A jogalkalmazás során tapasztalt divergenciának gátat kell szabni annak érdekében, hogy a méltányolható érdek minden résztvevő számára biztosítható legyen. Az is nyilvánvaló, hogy a napjainkra jellemző turbulens környezeti változások okán kiemelt jelentősége van a reakcióidőnek és ez igaz a jogalkotói tevékenységre is.

Összegzés

A nemzetközi tapasztalatok alapján megállapítható, hogy a jelenleg mérsékeltnek tűnő érdeklődés a jogintézmény iránt általánosnak mondható. Az eljárás jelentős adminisztratív terhet jelent, de gátat szab a visszaélési lehetőségeknek. Minden résztvevő számára előnyösebb lehet, mint a végrehajtás, de áldozatokkal jár. Már középtávon is elősegítheti a lakossági hitelfortfólió tisztulását, javíthatja az adózási morált, hozzájárulhat a gazdaság fehéritéséhez és javíthatja a gazdasági aktivitást. Pénzügyi fegyelemre szorít, így hosszú távú jótékony hatást gyakorolhat a háztartások gazdálkodási attitűdjére. Jó gyakorlatnak tekinthető, hogy az eddigi visszajelzéseket és tapasztalatokat figyelembe véve a jogalkotó rendkívül gyorsan reagált az eredeti szándéktól eltérő gyakorlatra és egyeztetésre bocsátotta a jogszabályt érintő módosító javaslatokat. A Magyar Nemzeti Banknak konzultatív és általános tájékoztatási szerepe van az eljárásban.

Félreértékesítés (misselling)

Jellemző értékesítói magatartás, hogy a pénzügyi intézmények üzletkötői, megbízottai nem a fogyasztó számára szükséges, kedvező pénzügyi terméket, hanem a **pénzügyi intézmény, vagy az értékesítő számára üzletileg kedvezőbb terméket ajánlja és adja el a fogyasztónak**. A tapasztalatok azt mutatják, hogy a fogyasztó csak később szembesül azzal, hogy az eladott termék nem, vagy csak korlátozottan alkalmas a kívánt cél elérésére. A félreértékesítések mögött jellemzően a pénzügyi intézmények által az értékesítő felé meghatározott értékesítési célok állnak, amelyek összefüggésben vannak az értékesítők ösztönzési, javadalmazási rendszerével. Vizsgálati tevékenységgel a problémának csak a „tüneti” kezelésére van lehetőség, e nem kívánatos magatartás megszüntetése az ösztönzési és javadalmazási rendszer átalakításával, továbbá a félreértékesítések pénzügyi intézmények által történő folyamatba épített felderítésével és szankcionálásával szorítható vissza.

A gyakorlati tapasztalatok azt mutatták, hogy azok az értékesítési folyamatban részt vevő személyek, akik maguk is az igényfelmérő kitöltésének a mellőzésében voltak érdekeltek, gyakran félrevezető tájékoztatást adtak az igényfelmérés céljáról, vagy jelentőségéről. A fogyasztói jogok érvényesülésének elősegítése érdekében az MNB a továbbiakban is élni fog a próbavásárlás eszközével, továbbá 2016 március 1-jétől elvárja, hogy az életbiztosítási igényfelmérő tartalmi elemeiről szóló 56/2015. (XII. 22.) MNB-rendelet szerint minden életbiztosítási szerződés megkötése előtt igényfelmérőt töltsön ki a biztosítási ügynök a jövőbeli ügyfelével a félretájékoztatás elkerülése érdekében.

Online platformok, magas tőkeáttételes ügyletek, kereskedési robotok kockázatai

Az utóbbi években a hazai befektetési vállalkozások (alkalmazkodva a piaci igényekhez) egyre gyakrabban továbbítják külföldi online kereskedési platformot üzemeltető cégek szolgáltatásait saját ügyfeleik részére, jellemzően – saját arculatuknak megfelelő – külön márkanév alatt. Az online platformok térnyerésével a magyar kisbefektetők könnyen elérhetik a nagy kockázatú, magas tőkeáttételes termékeket akár a fent említett módon a hazai szolgáltatókon keresztül, vagy akár közvetlenül a külföldi szolgáltatónál történő számlanyitást követően. A szolgáltatók hirdeteikben nem fukarkodnak a pozitív példákkal, ezért fontos felhívni a fogyasztók figyelmét arra, hogy az ilyen jellegű hirdetésekkel kapcsolatban mindig legyenek nagyon elővigyázatosak, mert a nagy nyereség lehetőségének ígérete jelentős **kockázatokat rejthet** az üzletkötésekben **járatlan érdeklődők számára**. A tőkeáttétel legjelentősebb kockázata abban áll, hogy a kis piaci árfolyammozgások hatása is nagymértékben felerősödik, így a **befektetett tőke gyorsan elveszíthető**. Bár léteznek veszteségkorlátozó eszközök (például stop-loss megbízások), szélsőséges piaci helyzetben nem biztos, hogy ezek elérik szándékolt hatásukat. Ez azt is eredményezheti, hogy **nemcsak a befektetett összeg veszik el, hanem ezenfelül az ügyfeleknek akár további tartozása is keletkezhet**. A probléma kezelésére a legalkalmasabb eszköz a **széles körű tájékoztatás, az ügylettípushoz kapcsolódó kedvező és kedvezőtlen kimeneti lehetőségek tárgyilagos megismertetése a fogyasztókkal**. A Pénzügyi Navigátor füzetsorozat részeként a témakört felölelő tájékoztató előkészítése folyamatban van.

A kgfb-szerződésekhez kapcsolódó tájékoztatási kötelezettség be nem tartása

A **kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási** termékkel kapcsolatban kiemelt jelentőséggel bírnak a **fogyasztói tájékoztató levelek**, tekintettel arra, hogy a biztosítóknak mind a szerződés létrejöttkor, mind annak tartama alatt, végül pedig annak megszűnése esetén is szigorú – jogszabályban meghatározott – határidő szerint kell a törvényben meghatározott esetekben (következő évi díj, ajánlattól eltérő kötvényesítés, ajánlatban meghatározott adatok, pl. bónuszbesorolással kapcsolatos eltérések, illetve a korábbi szerződés státuszával kapcsolatos eltérések, díjhiány, megszűnés, kárkifizetés) informálniuk a fogyasztókat. Tekintettel arra, hogy a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási termék megléte, esetlegesen annak megszűnése minden közlekedőt érintő következményekkel járhat, a biztosítók alapvető kötelezettsége, hogy a tájékoztatási kötelezettségüknek minden ügyfél tekintetében a jogszabályi rendelkezésben meghatározott határidőben tegyenek eleget.

Az MNB mindezekre tekintettel kiemelt figyelmet fordít az egyes hivatalból indított felügyeleti ellenőrzési eljárások során a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási termékekkel kapcsolatos tájékoztatási kötelezettségek teljesítésének vizsgálatára.

Nem szabályszerű MiFID-tesztelés

Az MNB tapasztalata, hogy a fogyasztók gyakorta olyan ügyletekre adnak megbízást, amelyek kockázataival valójában nincsenek tisztában. Emiatt igen fontos, hogy a **befektetési vállalkozások egyértelmű és közérthető módon tájékoztassák a fogyasztókat arról, hogy az alkalmassági és/vagy megfelelési teszt értékelése azt a célt szolgálja, hogy a szolgáltató a lehető legnagyobb mértékben a fogyasztó érdekében járhasson el.**

A befektetési vállalkozás számára fontos, hogy teljes körű és pontos tájékoztatást kapjon leendő ügyfelétől, mivel csak ennek ismeretében javasolhat vagy választhat neki megfelelő termékeket. Ezért elsősorban a fogyasztó érdeke, hogy pontos, naprakész és teljes információkat nyújtson a szolgáltató számára. Ezenkívül folyamatosan tájékoztatnia kell a szolgáltatót a helyzetében beállott minden lényeges változásról. A vállalkozás ezeket az információkat köteles bizalmasan kezelni.

A befektetési vállalkozás egy úgynevezett megfelelési és/vagy alkalmassági teszt részeként számos kérdést tesz fel a szerződéskötés előtt a fogyasztónak. Ezek a kérdések a fogyasztó befektetési céljaira, pénzügyi helyzetére, valamint ismereteire és tapasztalatára vonatkoznak. A vállalkozás a válaszok függvényében ajánlja szolgáltatásait.

A befektetési vállalkozásoktól ugyanakkor **elvárt, hogy csak olyan pénzügyi eszközt ajánljanak** a leendő szerződő fél, illetve fogyasztó számára, **amely pénzügyi eszköz jellemzőivel az ügyfél pontosan tisztában van.** A szolgáltatónak fel kell hívnia a figyelmet arra, hogy a példák és az azokra adott válaszok célja az ügyfél kockázathoz való viszonyulásának (kockázati profiljának) meghatározása, és ezáltal a megfelelő pénzügyi eszközök, eszközcsoportok (termékek) és az azokhoz kapcsolódó kockázatok azonosítása.

A nem szabályszerű MiFID-tesztelést az MNB továbbra is figyelemmel kíséri mind a kérelemre induló, mind a hivatalból indított és a témát érintő vizsgálataiban.

Hitelkártyák és bankkártyák használatának veszélyei

A fogyasztók sokszor még mindig nincsenek tisztában a hitelkártyák és bankkártyák közötti jelentős különbséggel, ezért a hitelkártya felelős használatával sem. Ebből kiindulva különös kockázatot rejt a hitelkártyák kéretlen kiküldése, a termékkel kapcsolatosan – változatlanul – azonosítható agresszív értékesítési technikák alkalmazása. A két kártyatípus közötti alapvető különbség fogyasztók általi megismerése rendkívül fontos, ezért az **MNB a Pénzügyi Navigátor füzet sorozat részeként elkészítette „A bankkártya használata és kockázatai”,** valamint a „**Hitelkártya használata és kockázatai**” című füzetet. A kiadványból a fogyasztók egyszerűen tájékozódhatnak az alapvető különbségekről és a legfontosabb buktatókról.

Árubemutatók pénzügyi kockázatai

A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló törvény **2015. december 12-től hatályos rendelkezései szerint tilos az árubemutatókon a fogyasztóknak pénzügyi szolgáltatást, azaz fogyasztói hitelt közvetíteni.** A törvénymódosítással immár megszűnik az árubemutatón közvetített hitelek kapcsán az MNB által korábban azonosított kockázat, miszerint jellemzően időskorú fogyasztóknak kínáltak olyan hiteltermékeket, amelyekre normális esetben nem is lett volna szükségük, illetve a tapasztalatok szerint a hitelfelvételre irányuló döntést nem tudatosan hozták meg, jellemzően utólag észlelték, hogy hitelszerződést írtak alá. A jogalkotói szándék megvalósulását, a törvényi előírás betartását az érintett pénzügyi intézmények szoros felügyeletével, kiemelt figyelemmel kell kísérni. Az MNB e kérdést illetően a zéró tolerancia elve szerint kíván eljárni.

Befektetési arany

Az MNB a befektetők megkeresései alapján az MNB által nem felügyelt, napjainkban jellemzően nagy nyereséggel kecsegtető, de nem veszélytelen és félreértésre okot adó befektetésekre rendszeresen felhívja a fogyasztók figyelmét. A befektetési arany **az MNB által nem felügyelt termék**, és többek között erre sem vonatkozik az Országos Betétbiztosítási Alap, valamint a Befektető-védelmi Alap garanciája. A kockázatok csökkentése érdekében az MNB olyan, a nem felügyelt termékekkel kapcsolatos tájékoztató oldalt üzemeltet a honlapján, ahol a legfontosabb tudnivalókról olvashatnak az érintettek.

Fogyasztóvédelemmel foglalkozó civil szervezetek tanácsadása

Az MNB a pénzügyi fogyasztóvédelem szakmai színvonalának biztosítása érdekében folyamatos konzultációs lehetőségeket, képzéseket és ezzel folyamatos fejlődést biztosít az együttműködő pénzügyi fogyasztóvédelmi tevékenységet ellátó civil szervezetek számára. A további **pénzügyi és szakmai támogatással** egy erős Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Civil Háló, illetve egy állandó és aktív országos pénzügyi fogyasztóvédelem kialakulását, a pénzügyi kultúra fejlesztését, illetve a pénzügyi tudatosság növelését támogatja.

Kombinált termékek

A kockázattal kapcsolatban megemlítenéd, hogy a tartósan alacsony jegybanki alapkamat mértékével összefüggésben a hagyományos lekötött betétkonstrukciók kamatszintje is a trendnek megfelelően alakul, ez a lakossági megtakarításokat is új irányba csatornázza. A **fogyasztók figyelme a magasabb kockázattal járó tőkeáttételes, illetve strukturált megtakarítási termékek** felé fordult. Az elkövetkezendő időszak fogyasztóvédelmi szempontból fontos feladata, hogy az MNB a fogyasztók számára **megfelelő és érthető tájékoztatást nyújtson ezekről a termékekről**, illetve **egyéb felügyeleti eszközökkel** hívja fel az intézmények figyelmét az **elvárt gyakorlatra** mind az esetlegesen megjelenő újabb termékek, mind a meglévő szerződésállomány kezelése tekintetében.

6.4. AZ ÚJONNAN AZONOSÍTOTT KOCKÁZATOK ISMERTETÉSE

Elszámolás

Az **elszámolás, szerződésmódosítás és forintosítás** egy – korábban még soha sem tapasztalt – egyedülálló, rendkívül **komplex feladat**, amelynek végrehajtása valamennyi szereplőtől jelentős erőforrást és nagy figyelmet igényel. A kockázat abban áll, hogy több millió szerződést érintően kell a pénzügyi intézményeknek több évre visszamenőleg korrigálni a szerződések elszámolási adatait. Ez szerződésenként akár több ezer adatot is érinthet. Emellett új kamatszabályok, új szerződési feltételek is megjelennek, amelyeket át kell ültetni a gyakorlatba. Külön fogyasztói kockázatként jelenik meg, hogy az elszámolások fogyasztók általi ellenőrizhetősége korlátozott, az lényegében az adatminőségre terjed ki. A fogyasztói kockázat ebben az esetben azt jelenti, hogy a fogyasztók egy része a számítások megfelelőségét is ellenőrizni kívánja, azonban az így kapott végeredmény a rendkívül sok adat és a számítás bonyolultsága miatt jellemzően az elszámolási értesítőben szereplőktől eltérő, amely panaszbeadványt generál a pénzügyi intézmény, majd azt követően a PBT irányában. Külön kockázatként jelenik meg, hogy a Kúria-döntés alapján az árfolyamváltozásból eredő többletkötelezettség nem képezi az elszámolás tárgyát, amely az MNB széles körű tájékoztatási tevékenysége ellenére a fogyasztók egy része előtt nem ismert.

A „fair bank” szabályaira történő átállás

A tisztességes hitelezés feltételeinek kialakítása kapcsán megemlítenéd, hogy a pénzügyi szektorban a fogyasztónak nyújtott hitelről szóló 2009. évi CLXII. törvényben (Fnyht.) 2015. február 1-jétől **fogyasztóvédelmi szempontból jelentős változások történtek**. A törvénymódosítás kapcsán a fogyasztó számára hátrányosan **kizárólag a hitelszerződésben megállapított hitelkamat, kamatfelár, költség és díj módosítható egyoldalúan, feltéve, hogy a törvény ezt lehetővé teszi és a felek ezt a szerződésben kikötötték**. A fogyasztók tájékoztatásának javítását szolgáló szabályok is bővültek, a díjak szintje is korlátozásra került.

A fogyasztók jogait védő további rendelkezésként a törvény egyoldalú módosítás esetére felmondási jogot biztosít a fogyasztónak, a hitel visszafizetési kötelezettségének előírásával. Kiemelést érdemel, hogy a törvény **késedelmi kamat és folyósítási díj maximumot vezetett be**, illetve a lakás célú hitelszerződések felmondást követő kilencvenedik napot követően a hitelező díjat nem számíthat fel a fogyasztó terhére.

A kockázat abban jelenik meg, hogy a pénzügyi intézmények a jogalkotói szándéknak és a jogszabályoknak megfelelően alakították-e ki az új termékeiket, illetve módosították-e a korábbi termékek feltételeit. **Az MNB kiemelten figyelni és megszüntetni azokat a magatartásokat, amelyek a jogszabályi előírások kijátszását célozzák.**

Az e-kommunikáció kockázatai a fogyasztók tájékoztatása során

Az internet adta lehetőségnek köszönhetően az elektronikus kommunikáció megkönnyíti a fogyasztók mindennapjait, azonban ez bizonyos esetekben hátrányokkal is járhat. Egyre több fogyasztó választja az ún. elektronikus kommunikációs csatornát, biztosítva ezáltal például a biztosítóknak azt a lehetőséget, hogy a tájékoztató leveleket és kötelező értesítéseket gyorsabb és egyszerűbb módon juttassák el számukra. Az e-kommunikáció veszélyei többek között, hogy a tájékoztató leveleket sok esetben az **elektronikus levelezőrendszerek kéretlen levélként – spamként – érzékelik**, így azok a virtuális szemetesben landolnak anélkül, hogy azok létéről a fogyasztó egyáltalán tudomást szerezne. Az **e-mail címek pontatlan**, nem megfelelő **rögzítése** pedig azt a veszélyt hordozza, hogy egy **levél esetlegesen egy harmadik fél postaládájába kerül** kiküldésre, amellyel biztosítási titoksértést is megvalósíthatnak. Az MNB követendő gyakorlatnak tartja, hogy a pénzügyi szolgáltatók **saját elektronikus felületükön** hozzanak létre **a fogyasztók számára saját azonosítóval és jelszóval ellátott külön postafiókot**, amely alkalmas a tájékoztató levelek továbbítására, valamint azok nyomon követésére.

Zálogházak hitelezési tevékenysége, kézizálog-hitelezés

A 2015. évre prioritásként meghatározott, záloghitelezési tevékenységet folytató pénzügyi vállalkozások fogyasztóvédelmi szempontú ellenőrzésének előkészítéséhez kapcsolódóan az MNB a jelentés időszakában áttekintette a kézizálog fedezet mellett nyújtott kézizálogkölcson-termékekkel kapcsolatos piaci irányokat. Ennek az eredménye és a megtett intézkedések a 4.1.2 fejezetben olvashatóak. Az MNB az elkövetkező időszakban is kiemelt figyelmet fordít e kockázatra és úgy általában a kézizálog hitelezésre.

Követeléskezelők tevékenysége

A követeléskezelési tevékenység az egyik legkevésbé szabályozott terület, ezért különös figyelmet igényel a felügyelési tevékenység során. **Az MNB szükségesnek tartja** a követelésvásárlással, illetve a megbízás alapján követeléskezeléssel foglalkozó pénzügyi és egyéb intézmények tevékenységének egységes, **törvényi szintű szabályozását**.

Fogyasztóvédelmi szempontból aggályos, hogy a követeléskezelők fogyasztóknak minősülő adósokkal szembeni eljárására vonatkozó, hatósági jogkörben kikényszeríthető szabályok elenyésző számban és csak áttételesen kerültek megalkotásra (Hpt., KHRtv, Infotv., Fttv., MNB panaszkezelési rendelet).

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete a 14/2012. számú ajánlásában – melyet a lefolytatott vizsgálatok és társhatóságokkal folytatott egyeztetés alapján az MNB jelenleg felülvizsgál – fektette le azokat az elvárásokat, szabályokat, amelyek betartását elvárja a követeléskezelőktől.

Az ajánlás kiadása is már a hatóság által számon kérhető szabályozási hiányosságot volt hivatott pótolni. Az ajánlás a PSZÁF megszűnését követően is hatályban maradt, azonban az ajánlásban foglalt kikényszeríthetősége továbbra sem megoldott, mivel az abban foglaltak be nem tartása esetén szankcionálási lehetőség nem áll az MNB rendelkezésére.

Az MNB az általa szükségesnek tartott törvényi szabályozás kialakításának kezdeményezését, a törvény kialakításában való aktív közreműködést prioritásként kezeli.

Stop-loss

A Stop-loss szolgáltatás és az arról való tájékoztatás kockázataira a svájci jegybank 2015. január 15-i intézkedéséből eredő árfolyamingás hatása irányította a figyelmet. A *Stop-loss* megbízás hatálybalépésének feltétele, hogy az adott pénzügyi eszköz piaci árfolyama elérje az előre megadott *Stop-loss* megbízás aktiválási értékét. Ez esetben a **megbízás azonnali piaci megbízásként lép hatályba**. A piaci áras megbízások, jellegükből eredően, az aktuális piaci körülmények között **elérhető, legelső árfolyamon teljesülnek**, mely árfolyam a piaci körülményektől függően jelentősen eltérhet a *Stop-loss* megbízásnál megadott aktiválási ártól.

Szükséges említést tenni a *Stop limit* megbízásról is. *Stop limit* megbízás esetén, amikor a piaci ár eléri az aktiválási árat, az ajánlat limitajánlatként kerül az ajánlati könyvbe, azaz az ajánlat időzítéséről van szó. Vételi ajánlat esetén az ügyfél által meghatározott piaci ár elérésekor kerül az ajánlat az ajánlati könyvbe, eladási ajánlat esetében a *Stop limit* megbízás alkalmazása akkor szükséges, ha a piaci ár felett szeretne az ügyfél vételi ajánlatot kapni.

Fióktelepek, határon átnyúló szolgáltatások

A magyarországi pénzügyi piacon – kétféle megjelenési formában – nagyszámban vannak jelen külföldi bejegyzésű intézmények. Az egyik megjelenési forma, amikor fióktelepként, a másik, amikor ún. határon átnyúló szolgáltatást végzőként jelenik meg hazánkban a külföldi pénzügyi intézmény. **Mindkét típusra érvényes, hogy prudenciális szempontból nem az MNB felügyeli a pénzügyi intézményt**, mivel az európai uniós szabályozás szerint a székhely szerinti felügyeleti hatóságnak van jogköre eljárni a pénzügyi szervezettel szemben.

Fogyasztóvédelmi szempontból **kockázatként** jelentkezik, hogy a határon átnyúló tevékenységet végző pénzügyi szervezettel való szerződéskötésben **a felek közötti hivatalos nyelvként jellemzően nem a magyar nyelv használata kerül kikötésre**, továbbá esetlegesen a felek jogvitáira **nem a magyar joghatóság kerül meghatározásra**. Problémaként merülhet fel az is, hogy a határon átnyúló tevékenységet végző pénzügyi szervezetek nem rendelkeznek Magyarországon az ügyfelek fogadására nyitva álló helyiséggel, így az **ügyfél** személyesen nem találkozhat a pénzügyi szervezet képviselőjével, **személyesen Magyarországon nem tud panaszt tenni**. További problémát okozhat a fogyasztók számára, hogy a pénzügyi intézmény székhelye szerinti jog vonatkozik a garanciákra is (például betétbiztosítás, kártalanítás).

Kockázatnak tekintendő, hogy a velük szerződő fogyasztók nagy része nincs tisztában a fióktelepekre, illetve a határon átnyúló tevékenységet folytató pénzügyi vállalkozásokra vonatkozó **speciális, a fogyasztókat akár hátrányosan is érinthető szabályokról**, továbbá az általuk értékesített pénzügyi (vagy annak tűnő) termékek jellemzőiről.

Kockázatként azonosítható, hogy Magyarországon fióktelepek létesítése volt megfigyelhető a biztosítási szektor egy-egy szegmensében. A fióktelepi formában működő biztosítóknál kezdetben a vállalati ügyfélkört érintő biztosítások értékesítése volt jellemző, de napjainkban már a lakossági ügyfelek részére is kínálnak biztosításokat, különösen az utasbiztosítás, a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás és casco ágazatokban. A fióktelepek számának és üzleti volumenének emelkedése miatt – a biztosítási szektor alapos áttekintése és a hatékony fogyasztóvédelmi tevékenység érdekében – szükségessé vált a biztosító fióktelepek tevékenységének eddigieknél részletesebb megismerése. Erre tekintettel **az MNB** – a jogszabályok által rendelkezésére bocsátott eszközökkel – **a jövőben erősíteni kívánja a másik tagállamban székhellyel rendelkező biztosítók magyarországi fióktelepeinek felügyeletét**.

Az MNB ellenőrzései meghatározott esetben a nem pénzügyi felügyelésre (ún. generalgood, közérdek vagy közjó szabályok) is kiterjedhetnek. **A nem pénzügyi felügyelés Magyarországon a fogyasztóvédelemre, a kötelező gépjármű-felelősségbiztosításra és a pénzmosás megelőzésére vonatkozó szabályok betartásának felügyeletét jelenti**.

A generalgood-felügyelés keretében az MNB jogosult a fióktelepnél helyszíni vizsgálatot végezni, valamint dokumentumot, adatot, információt bekérni annak felügyeletére, hogy a biztosító megfelel-e a Magyarország területén hatályos generalgood-előírásoknak.

A fentiekén túl az MNB-nek lehetősége van a pénzügyi felügyelés keretében lefolytatott külföldi vizsgálatokban történő részvételre is. Az ezen témakörökben folytatott vizsgálatokat a fióktelep anyavállalata országának illetékes felügyeleti hatósága (home felügyelet) kezdeményezi és végzi, tájékoztatva az adott fióktelep országának érintett felügyeleti hatóságát (host felügyelet). A home felügyelet pénzügyi felügyelése magában foglalja a biztosító fizetőképességi állapotának, a matematikai tartalékokat magában foglaló biztosítástechnikai tartalékok megképzésének, valamint az azokat fedező eszközöknek az igazolását.

6.5. EGY KOCKÁZATMÉRSÉKLŐ ESZKÖZ – ETIKUS BIZTOSÍTÁSI KONCEPCIÓ, 2015.

A meghirdetett felügyeleti stratégia célkitűzéseivel összhangban, a **nyugdíj-biztosítási ajánlás pozitív hatásainak** ismeretében az MNB 2015-ben hirdette meg az etikus életbiztosítási koncepciót, melynek legfőbb célja a befektetési egységekhez kötött unit-linked (UL) életbiztosítások megnevezett és valós költségei közötti összhang megteremtése. A biztosítók ügyfeleinek döntését megalapozó **tájékoztatás**, illetve a **termékekhez kapcsolódó költségek lehető legteljesebb transzparenciája** kulcsfontosságú kérdés. **Az MNB elvárása, hogy valamennyi felszámított költség egyértelműen azonosítható és értelmezhető legyen**, így az ügyfelek valamennyi releváns információ birtokában legyenek döntéseik meghozatalakor.

A koncepció céljai között rögzítésre került a tisztességtelen módon felszámított költségek megszüntetése, a magas jutalékterhelés csökkentése, az összehasonlítható termékpaletta megteremtése és az átlátható költségstruktúra előmozdítása. Az MNB javaslatokat fogalmazott meg a költségtípusok, valamint a TKM-limitek csökkentésére, racionalizálására.

Nyugdíj-biztosítási ajánlás

A koncepció előzményeinek tekinthető a 2014 májusában kibocsátott **Nyugdíj-biztosítási ajánlás**, melynek hatására a nyugdíj-biztosítási piacon érvényes TKMNY-sávok jelentősen zsugorodtak, a drága unit-linked termékek kiszorultak a piacról. A nyugdíjbiztosítások területén üdvözölte az MNB, hogy erőteljes verseny bontakozott ki, és a biztosítók nem tapasztották hozzá a termékek költségszintjét az MNB 2014. évi ajánlásában szereplő felső TKM-korlátokhoz. **Az ajánlás teljesítésének visszamérése 2015-ben is megtörtént.** A 2015-ös felmérés fókuszában a termékek költségszerkezete és a nyugdíjbiztosításokhoz kapcsolódó eszközalapok álltak. 2015 II. félévében 59 UL-terméket értékesítettek a biztosítók, melyhez 362 eszközalapot kínáltak. A kérdőívben szolgáltatott adatok felhasználásra kerültek az etikus koncepció többi elemének kidolgozása során.

Őszi jogszabálycsomag

Az MNB kora őszi kodifikációs javaslatai alapján 2016. január 2-től valamennyi biztosító kötelező jelleggel alkalmaz letétkezelőt, akiknek napi eszközértékelést kell végeznie, a saját vagyonkezelés esetében pedig szakmai kritériumrendszert rögzít a 2014. évi LXXXVIII. törvény (Bit.) a biztosítási tevékenységről. Ezen túlmenően a jogszabályba belekerült 2017. január 1-jei hatálybalépéssel a „fejnehéz” biztosítási termékek visszaszorítását célzó rendelkezés, melynek köszönhetően tiltott lesz a kezdeti egység használata.

Rendeletek

Az MNB 2015-ben széles körű piaci, valamint MNB-n belüli konzultációját követően 2015 decemberében közzétette az alábbi rendeleteket.

54/2015. (XII. 21.) MNB-rendelet a technikai kamatláb maximális mértékéről

A legnagyobb technikai kamatláb meghatározásáról az Európai Parlament és a Tanács életbiztosításról szóló 2002/83/EK-irányelve¹² rendelkezik: „amennyiben a szerződések kamatgaranciát tartalmaznak, a székhely szerinti tagállam illetékes hatósága egyetlen maximális kamatlábat határoz meg, [...] amely] nem több, mint az által az állam által kibocsátott kötvények hozamának 60%-a, amelynek a pénznemére a szerződés szól”. A fent említett irányelvet 2016. január 1-jétől hatályon kívül helyezi a 2009/138/EK-irányelv, azonban a 2002/83/EK-irányelvben szereplő, a technikai kamatláb legnagyobb mértékének meghatározására vonatkozó módszert az MNB prudenciális szempontból jó gyakorlatnak és követendőnek tartja, mivel ezen korlát hozzájárul ahhoz, hogy a biztosítók betartható garanciákat ígérjenek ügyfeleiknek.

55/2015. (XII. 22.) MNB-rendelet a teljes költségmutató számításáról és közzétételéről

A 2016. január 1-jétől hatályos Bit. hatalmazza fel az MNB-t arra, hogy a teljes költségmutató (TKM) számítására és közzétételére vonatkozó részletes szabályokat rendeletben állapítsa meg. Az MNB így a koncepció részeként a TKM számítási módszertanáról is rendeletben rendelkezett. A TKM-módszertant az MNB-rendelet megjelenéséig a magyar biztosítók önszabályozása határozta meg.

A TKM-mutató segítségével összehasonlíthatóvá válnak az egyes unit-linked termékek, illetve a hagyományos nyugdíjbiztosítások, mivel egységes, előre meghatározott paraméterek felhasználásával megmutatja, hogy megközelítőleg mekkora hozamvesztés éri az ügyfelet egy elméleti kockázatmentes hozamhoz képest, amiért a hozamot az ügyfél az adott unit-linked terméken, illetve hagyományos nyugdíj-biztosítási terméken érte el.

2016. december 31-ig a TKM számítását a jelenlegi, TKM Chartában szereplő módszertan szerint kell elvégezni. A korábbiakhoz képest fontos módosítás, hogy 2016. január 1-jétől nemcsak a unit-linked és a nyugdíj-biztosítási termékek esetében szükséges meghatározni és közzétenni a TKM-értéket, hanem a nem unit-linked (hagyományos) megtakarítási jellegű életbiztosítások esetében is. Mivel azonban a **hagyományos termékek költségmutatójának** kalkulációjára vonatkozóan jelenleg nem áll rendelkezésre egységes piaci gyakorlat, a megfelelő felkészülés érdekében **a rendelet vonatkozó előírásai 2016. július 1-jével lépnek hatályba**. A TKM jelenlegi, önszabályozáson alapuló módszertanának jelentős változása 2017. január 1-jétől lép hatályba. A két módszertan közötti eltéréseket az alábbi táblázat szemlélteti.

8. táblázat			
A TKM-számítási módszertanok közötti eltérések jellemzői			
Jellemzők	TKM 2016. dec. 31-ig	TKM 2017. jan. 1-jétől	Megjegyzés
Díjfizetési gyakoriság	Éves	Havi	A havi pénzáramok növelik a TKM értékét
Díjfizetés típusa	Csoportos beszédés	Átutalás	
Hozam mértéke	= TKM	EIOPA kockázatmentes hozamgörbéje alapján	Egységes hozamfeltevés
Biztosítási díj – Folyamatos – Egyszeri	Évi 210.000 Ft 2.200.000 Ft	Havi 25.000 Ft 4.500.000 Ft	PRIIPS alapján, enyhén javítja a TKM-et
Biztosítási szolgáltatás	Kötelező választandó biztosítási kockázat	Kötelező választandó biztosítási kockázat	
Biztosított	Egy fő, 35 éves (nyugdíj: legfeljebb 65 év)	Egy fő, 35 éves (nyugdíj: legfeljebb 65 év)	Kockázati díj költségnek számít (ezzel az MNB nem ért egyet, de a PRIIPS-ben még nem dőlt el)

Forrás: MNB

¹² 20. cikk (1) bekezdés B/a.) pont

Az európai szintű szabályozás (PRIIPS-folyamat) jövőre várható lezárására való tekintettel, 2016-ban lehetőség lesz a 2017. január 1-jétől hatályos módszertan további módosítására, az időközben felmerülő javaslatok beépítésére.

56/2015. (XII. 22.) MNB-rendelet az életbiztosítási igényfelmérő tartalmi elemeiről

Az MNB az életbiztosítási koncepció részeként a szerződésekkel kapcsolatban – összhangban a biztosítási tevékenységről szóló törvény előírásaival – a törvényben kapott felhatalmazás alapján kiadott, az életbiztosítási igényfelmérő tartalmi elemeiről szóló 56/2015. (XII. 22.) MNB-rendelet szerint **2016. március 1-jétől elvárja, hogy minden életbiztosítási szerződés megkötése előtt igényfelmérőt töltsön ki a biztosítási ügynök a jövőbeli ügyfelével.**

Az ügyfélnek többek között az alábbi kérdésekről kell nyilatkoznia.

- El kell döntenie, hogy biztosítási védelem vagy megtakarítás céljából kíván biztosítást kötni.
- Ha megtakarítási cél (is) jelentkezik, el kell döntenie, hogy mennyire kíván részt venni a befektetési döntések meghozatalában (vagyis hogy unit-linked vagy vegyes biztosítást szeretne kötni), mekkora kockázatot hajlandó vállalni, illetve hogy mennyire kívánja minimalizálni a kockázati kiegészítők költségeit, amelyek a megtakarítás értékét ronthatják.
- Egy összegben vagy rendszeresen akarja-e fizetni az életbiztosítást.
- Mekkora díjat tud az időtartam végéig fizetni, vagy mekkora biztosítási összeget szeretne elérni.
- Milyen időtávra szeretne biztosítást kötni.

Hangsúlyos része a rendeletnek az ügyfél-tájékoztató, amelyet az igényfelmérő első lapján kell feltüntetni, és amely ismerteti az ügyféllel, hogy miért szükséges az igényfelmérés.

Az MNB-rendelet tehát meghatározza a biztosítási termékjavaslathoz szükséges legfontosabb kérdések körét, mégis kellő rugalmasságot biztosít az egyes termékek sajátosságainak kezeléséhez.

Az etikus életbiztosítási koncepció célja, hogy egy átláthatóbb termékpalettán keresztül a fogyasztói bizalom növelésével, hosszú távon stabil és fenntarthatóan jövedelmező állomány épüljön fel. A teljes költségmutatót, a technikai kamatlábat és az életbiztosítási igényfelmérőt szabályozó rendeletek magas szinten biztosítják a jövőben az átláthatóság, megbízhatóság és a fogyasztói igények fókuszba helyezését.

2016-ra átnyúló feladatok

2016 első negyedében külső konzultációt követően kiadásra kerül az MNB új unit-linked ajánlása, valamint a jogalkotókkal és a piaci szereplőkkel történő aktív kommunikáció keretében további lehetséges jogszabálymódosító javaslatok is várhatóak. Ezen túlmenően a kiadott rendeletekben foglaltak betartásának visszamérését is tervezi az MNB.

Mellékletek

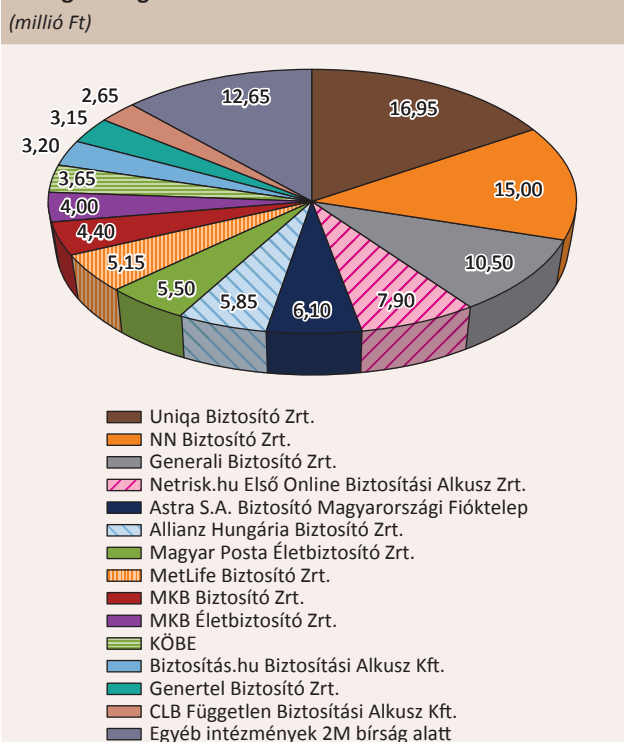
1. számú melléklet: Fogyasztóvédelmi bíróságok
2. számú melléklet: Az MNB-hez érkezett fogyasztói kérelmek
3. számú melléklet: Ügyfélszolgálati megkeresések

1. SZÁMÚ MELLÉKLET: FOGYASZTÓ- VÉDELMI BÍRSÁGOK

Biztosítók

A biztosítási szektorban folytatott vizsgálatok eredményeként az MNB 29 intézmény esetében összesen **106 650 000 Ft összegű fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki**, amelyből 66,5 millió forint bírság alkalmazására átfogó vizsgálat keretében folytatott ellenőrzés kapcsán került sor.

20. ábra
Biztosítási piaci szereplőkre kiszabott fogyasztóvédelmi bírság összege
(millió Ft)



Forrás: MNB.

Hitelintézetek és takarékszövetkezetek

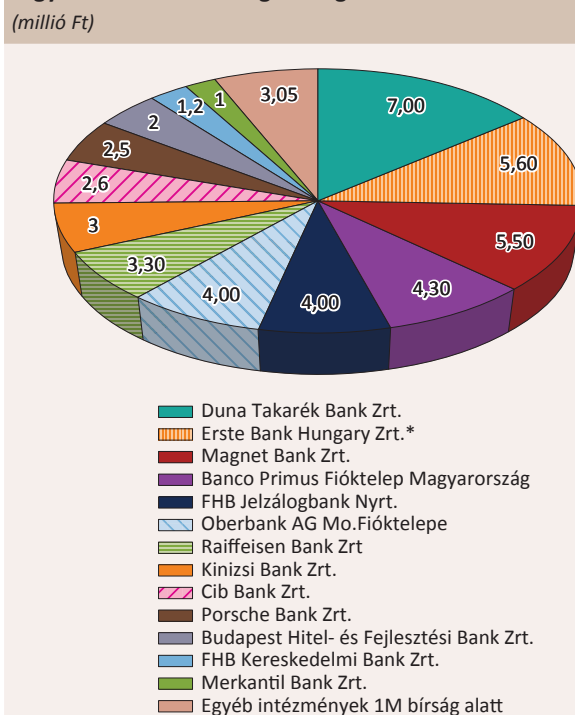
A hitelintézeteket és a takarékszövetkezeteket magában foglaló pénzügyi szektorban az MNB – a kérelemre és hivatalból indult fogyasztóvédelmi eljárásokban – a jelentés időszakában összesen 22 intézményt érintően **49 050 000 Ft fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki**.

Pénzügyi vállalkozások

A nem követeléskezelési, illetve nem zálogházi tevékenységet végző pénzügyi vállalkozások esetében a jelentés időszakában 18 **pénzügyi vállalkozásnál**

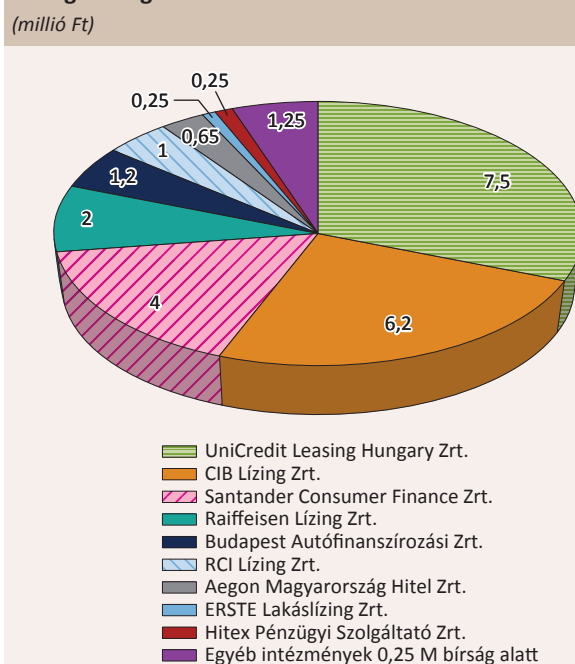
összesen **24 300 000 Ft összegű bírságot szabott ki** az MNB a fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásokban megállapított jogsértések miatt.

21. ábra
Hitelintézetekre és takarékszövetkezetekre kiszabott fogyasztóvédelmi bírság összege
(millió Ft)



Forrás: MNB.

22. ábra
Pénzügyi vállalkozásokra kiszabott fogyasztóvédelmi bírság összege
(millió Ft)

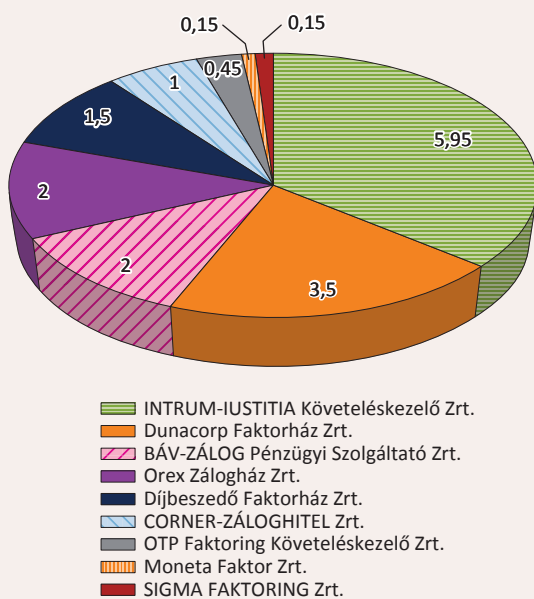


Forrás: MNB.

Követeléskezelők és zálogházak

Az MNB 2015-ben kiemelt figyelmet fordított a követeléskezelők tevékenységére, valamint sikeresen lépett fel a zálogkölcson nyújtása esetén észlelt, a fogyasztók számára hátrányos szolgáltatói magatartással szemben. A fogyasztóvédelmi vizsgálatok keretében **6 követeléskezelő** vállalkozás esetében **11 700 000 Ft** és **3 zálogház** esetében **5 000 000 Ft** bírság kiszabására került sor.

23. ábra
Követeléskezelőkre és zálogházakra kiszabott fogyasztóvédelmi bírság összege
(millió Ft)



Forrás: MNB.

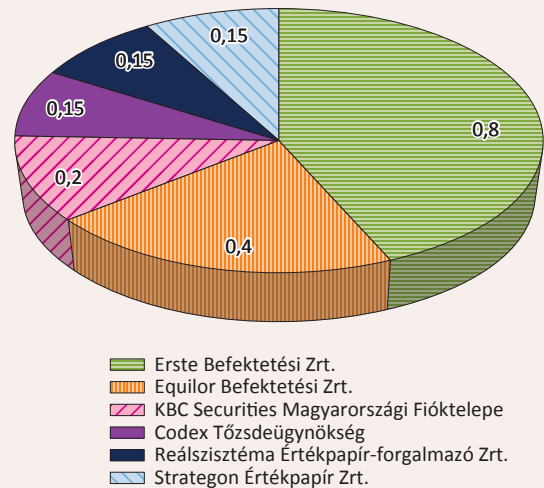
Hitelközvetítők

A **hitelközvetítőknél** hivatalból indított vizsgálata során az **MNB** a jelentés időszakában **3 500 000 Ft** összegű bírságot szabott ki az MPK Hitelközvetítő Zrt.-re és **150 000 Ft** összegű bírságot a Credithill Hitelközvetítő és Tanácsadó Kft.-re.

Tőkepiaci intézmények

A **tőkepiaci szereplőknél** lefolytatott, kérelemre indult vizsgálatok során elsősorban a panaszkezelésre vonatkozó jogszabályi rendelkezések megsértése, illetve az ügyfelek azonosításának kötelezettségére vonatkozó szabály megsértése miatt került sor összesen **1 850 000 Ft** összegű **fogyasztóvédelmi bírság** kiszabására.

24. ábra
Tőkepiaci szereplőkre kiszabott fogyasztóvédelmi bírság összege
(millió Ft)

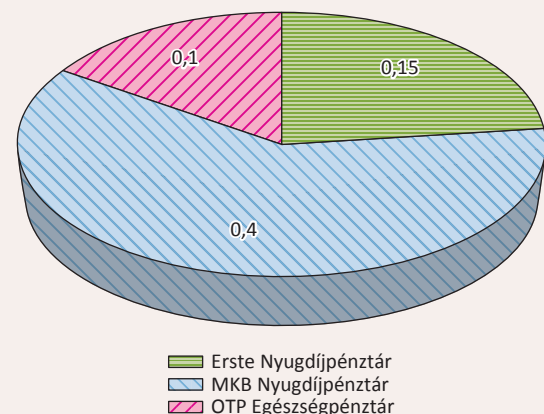


Forrás: MNB.

Pénztárak

A **pénztárak** vonatkozásában az MNB a jelentés időszakában összesen **650 000 Ft** bírságot szabott ki.

25. ábra
Pénztári piaci szereplőkre kiszabott fogyasztóvédelmi bírság összege
(millió Ft)



Forrás: MNB.

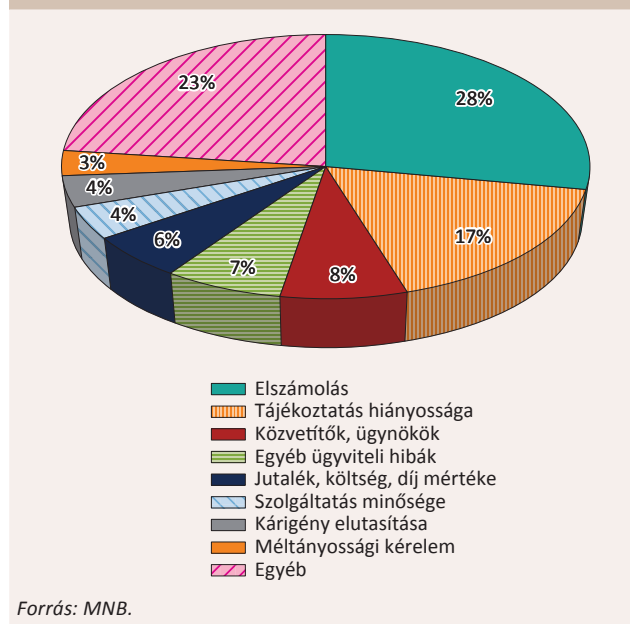
2. SZÁMÚ MELLÉKLET: AZ MNB-HEZ ÉRKEZETT FOGYASZTÓI KÉRELMEK

A kérelmek legjellemzőbb típusai

A fogyasztói kérelmek típusai azt mutatják meg, hogy **szektortól függetlenül milyen jellegű problémákat azonosítottak a fogyasztók**. A következő két ábra az összes kérelem arányában mutatja meg a 3%-nál magasabb részarányt képviselő tipikus kérelemfajtákat.

2014 második félévében a leggyakrabban előforduló kérelemtípusok sorrendjében nem volt jelentős változás a megelőző félévhez képest. A gyakoriság alapján a kérelmek közel harmada a szolgáltató és a fogyasztó közötti valamilyen egyedi **pénzügyi vagy biztosítási elszámolási problémához** kapcsolódott, de jelentős volt a **tájékoztatás hiányosságaira** vonatkozó kérelmek aránya is. Az egyéb kérelemtípusok között – típusonként 3%-alatti részarányt képviselt többek között – a **díjszámításra, egyoldalú szerződésmódosításra, a kamatok, illetve a kártérítés mértékére, a kárügyintézés elhúzóására, a KHR-re valamint a pénzügyi visszaélés gyanújára** vonatkozó kérelmek aránya.

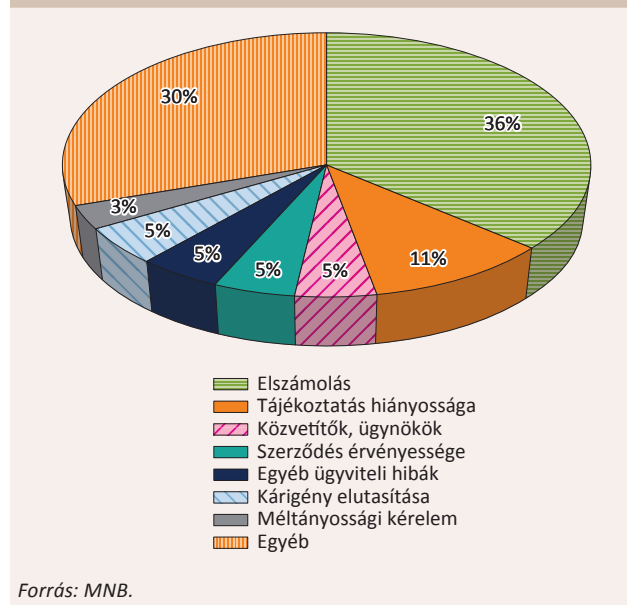
26. ábra
Főbb kérelemtípusok 2014 második félévében



2015-ben a sorrend tekintetében nem következett be jelentős változás a megelőző félévhez mérten, azonban elsősorban a **pénzügyi elszámolásra** vonatkozó kérelmek aránya jelentősen **megnőtt**. Pozitív változás történt a **tájékoztatási hiányosságok** tekintetében, 6%-kal **csökkent** az ehhez a panasztípushoz köthető kérelmek száma és aránya. A jelek szerint a „Fair bank”

törvény pozitív hatása néhány hónap alatt érzékelhetővé vált. A gépjárműhitel-közvetítőkkel kapcsolatos problémakör okozta, az **ügynöki tevékenységre** vonatkozó masszív emelkedés 2014 második félévében leállt, sőt 2015-ben is enyhe **csökkenés** figyelhető meg. Szintén kedvező változás, hogy kiestek a 3% feletti körből a jutalék, költség, díj mértékére és a szolgáltatások minőségére vonatkozó kérelmek. A korábbiakhoz képest új a **szerződés érvényességére** vonatkozó kérelmek megjelenése. A további – ügýtípusonként 3% fölötti részarányt képviselő – problémák tekintetében nem történt jelentős változás. Az egyéb kategóriába besorolt tipikus – de ügýtípusonként 3% alatti részarányt képviselő – ügyek mind számban, mind arányaiban nőttek, itt érdemes megemlíteni a **díjszámításra, a jutalék, költség és díj, illetve a kártérítés mértékére, valamint a kárügyintézés elhúzóására** vonatkozó és a **szolgáltatások minőségét** kifogásoló kérelmeket.

27. ábra
Főbb kérelemtípusok 2015 évben



Pénzpiaci kérelmek

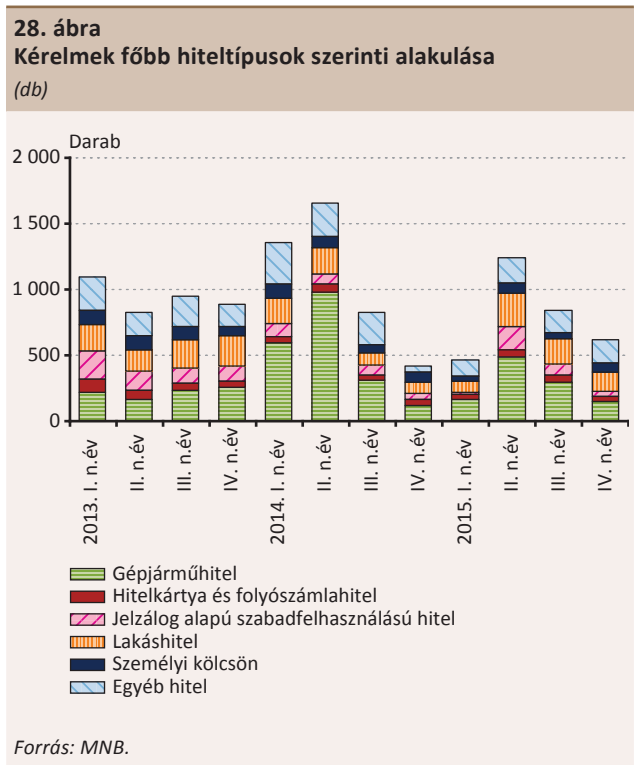
A pénzügyi kérelmek **2014 második félévében** az összes kérelem **76%-át**, míg **2015-ben 72%-át** tették ki. A részarányok 10%-os csökkenése figyelhető meg 2014 első félévéhez mérten.

2014 második félévében a pénzügyi kérelmek közel háromnegyede – összesen **1243** – a **hitelezéshez kapcsolódott**, ezen belül a kérelmek 34%-a gépjárműhitelekhez, 14%-a lakás célú hitelekhez, 10-10%-a pedig szabad felhasználású jelzáloghitelekhez, illetve

személyi kölcsönkhöz volt köthető. A **folyószámla-vezetéshez** kapcsolódóan 147 kérelem érkezett, amely a pénzügyi szektoron belül 8% részarányt jelent, azonban a megelőző félévhez képest mintegy **40%-os csökkenés** figyelhető meg, amely elsősorban az **ingyenes készpénzfelvételre vonatkozó szabályok letisztulásának köszönhető**. A többi szolgáltatástípus esetében – lízing, betét, bankkártya, pénzforgalom – a kérelmek aránya mindössze 5,5% volt.

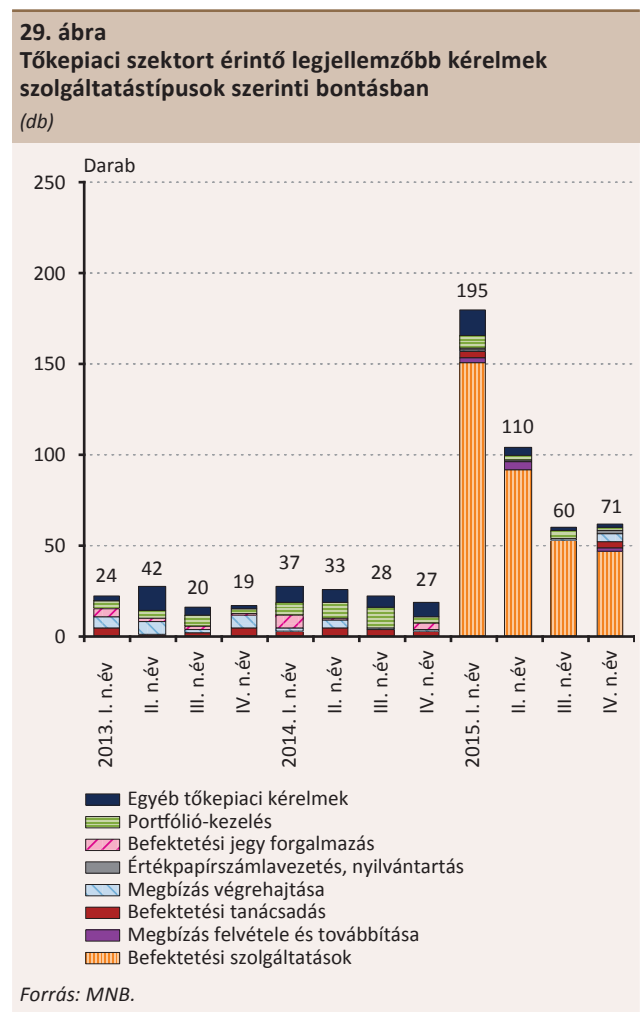
2015 első félévében több mint harmadával nőtt a hitelezést érintő kérelmek száma – összesen **1705-re**, a **második félévben 1462** kérelem érintette e tárgykört. Ezen belül a gépjárműhitelek részaránya 35%, a lakás célú hitelek aránya 21%-ra, a szabad felhasználású jelzáloghitelek aránya 10%-ra változott. A **növekmény hátterében, elsősorban az elszámolás áll**, erről részletesebb elemzést a 3.1.4 fejezet tartalmaz. A kérelmek 7%-a kapcsolódott személyi kölcsönkhöz, amely 28%-os csökkenést mutat a megelőző évhez képest. Kiemelendő, hogy a hitelezéssel összefüggésben beérkezett **kérelmek jelentős többsége – 64%-a – a deviza alapú szerződésekhez kapcsolódott**.

A kérelmek 62%-a a bankokat, 19%-a a pénzügyi vállalkozásokat, 3%-a a takarékszövetkezeteket, a fennmaradó 16% az egyéb pénzügyi piacon működő szervezeteket érintette.



Tőkepiaci kérelmek

A tőkepiaci kérelmek **2014 második félévében** az összes kérelem alig **2%-át** tették ki, a megelőző félévhez mérten nem történt változás. **2015 első felében** az arány **9%-ra** nőtt, majd éves szintre vetítve 7,3%-ra mérséklődött. A jelentős növekedés elsősorban a tőkepiaci közvetítők tevékenységéhez kapcsolódó – az MNB által feltárt problémák okán jelentkezett. A legtöbb kérelem a **befektetési szolgáltatási** tevékenységre vonatkozóan érkezett, amely az összes tőkepiaci kérelem 79%-át jelentette. A kérelmek 4%-a a **portfóliókezeléssel** kapcsolatos tevékenységet, illetve 3%-a az egyéb befektetési szolgáltatási tevékenységet, 2%-a a **megbízás felvétele és végrehajtása** tárgykört érintette. Az egyéb kérelmek között elhanyagolható súllyal az egyéb kiegészítő tevékenységek, **jegyzési garancia vállalás**, befektetési tanácsadás, **befektetési hitel nyújtása, letéti őrzés szerepelt**. A szektort érintő kérelmek 62%-a a befektetési vállalkozásokat érintette.



Biztosítókat érintő kérelmek

A biztosítási piacot érintő kérelmek **2014 második félévében** mintegy **harmadával**, 420-ra **csökkentek** 2014 első félévéhez viszonyítva. **2015-ben** a biztosítási piacot érintő kérelmek tekintetében összességében 3%-os **növekedés** következett be a megelőző évhez képest, ekkor az összes kérelem 19%-a érintette a biztosítási szektort.

A kérelemmel érintett **legjellemzőbb szolgáltatástípusok 2014 második félévében** a nem életbiztosítási ághoz kapcsolódtak. A **gépjármű-biztosítások** súlya változatlanul jelentős – **40%-os** részarányt képviselt, emellett kiemelendő a **lakás/otthonbiztosítás** szolgáltatástípus, amely az összes kérelem mintegy negyedét tette ki. A **Unit-linked** biztosításokhoz köthető kérelmek aránya **csökkent** mértékben **nőtt**, azonban a **hagyományos életbiztosítások** aránya mintegy **kétharmadával csökkent** az előző félévhez mérten. Az egyéb nem élet kategóriába a **vagyon-, a felelősség-, a garancia-** és az **utazási biztosítások** tartoznak. Az egyéb életbiztosítás szolgáltatások között a **baleset- és betegségbiztosítást**, valamint a hitelekhez kapcsolódó különféle életbiztosítási termékeket kell érteni.

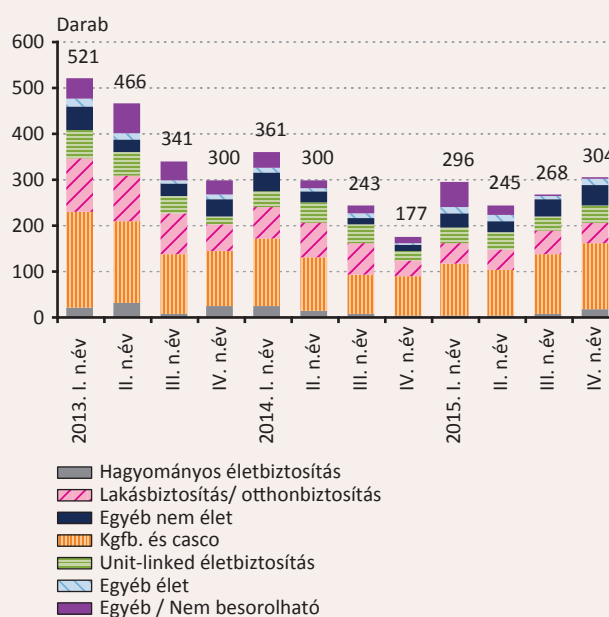
2015-ben a **gépjármű-biztosítások** aránya változatlanul **domináns** volt, a kapcsolódó kérelmek száma hozzávetőleg 13%-kal emelkedett az előző évhez képest. Kedvező változás következett be a **lakásbiztosításokkal** kapcsolatban, ezek száma közel **harmadával csökkent** a megelőző évhez képest. A **Unit-linked** életbiztosításokhoz köthető kérelmek száma nem változott, a **hagyományos életbiztosításokra** vonatkozó kérelmek száma 35%-kal csökkent 2014-hez képest. Az egyéb, nem élet kategóriába tartoznak a **vagyon károk, a felelősségbiztosítási, a tűz- és elemi károk**, illetve a hitelezéshez kapcsolódó nem életbiztosítások. Az egyéb életbiztosítási szolgáltatások között a **baleset- és betegségbiztosítási, a vegyes életbiztosítások**, valamint az egyéni és csoportos **nyugdíj-biztosítási** termékekre vonatkozó kérelmek jelentek meg.

A kérelmek 65%-a a biztosító részvénytársaságokat, 11%-a a fióktelepeket (elsősorban az Astra Biztosító Magyarországi Fióktelepét), 3% a biztosító egyesületeket, a fennmaradó 21% a biztosítási szektorban tevékenykedő egyéb vállalkozásokat érintette.

Pénztári piacot érintő kérelmek

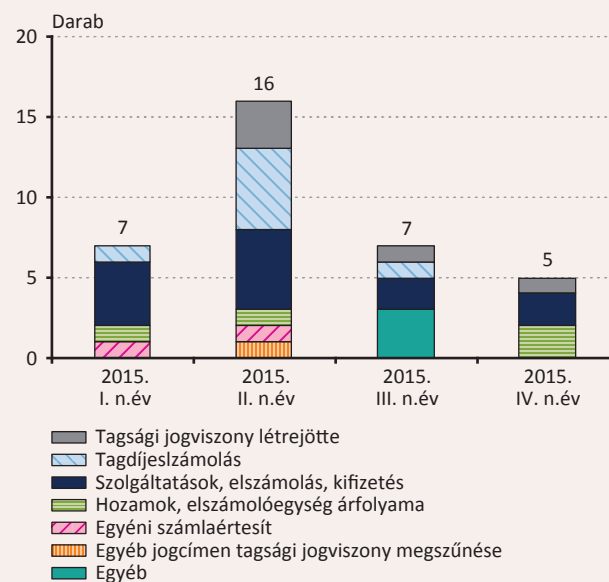
A pénztári piaci kérelmek aránya évek óta marginális, sem **2014 második félévében**, sem **2015-ben** nem tör-

30. ábra
Biztosítási szektort érintő kérelmek szolgáltatástípusonkénti bontásban (db)



Forrás: MNB.

31. ábra
Pénztári szektort érintő kérelmek szolgáltatástípusonkénti bontásban (db)



Forrás: MNB.

tént érdemi változás a korábbiakhoz képest, az összes kérelem **1%-át sem tették ki**.

2014-ben összesen 40, 2015-ben összesen 35 kérelem érkezett, amelyek elsősorban az **elszámoláshoz**,

kifizetéséhez, tagdíjelszámoláshoz, a hozamok és elszámolóegység árfolyamához, illetve a tagsági jogviszony létrejöttéhez kapcsolódtak.

E csekély számú kérelem „nagyobb részben” a nyugdíjpénztárakat, „kisebb részben” az egészségpénztárakat érintette.

3. SZÁMÚ MELLÉKLET: ÜGYFÉLSZOLGÁLATI MEGKERESÉSEK

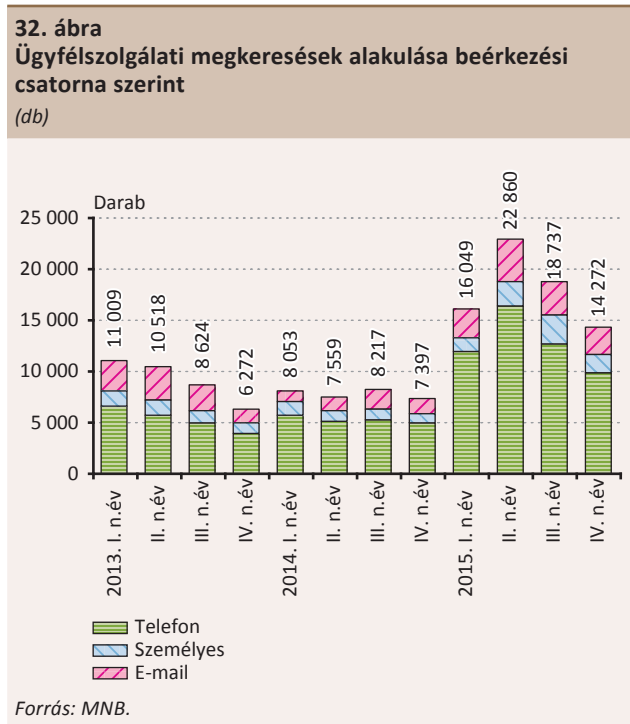
Ügyfélszolgálati megkeresések beérkezési csatorna szerinti megoszlása

2014-ben havonta átlagosan 2600 ügyfélmegkeresés érkezett, amely 2015 első félévére közel két és féleszeresére, átlagosan havonta közel 6500-ra, második félévére átlagosan 5500-ra emelkedett. A 2014. évi 32 226 megkeresés **2015-ben 71 918-ra** nőtt.

A **telefonos** érdeklődések száma a **2014 második felében** regisztrált **10 306** telefonhívásról **2015 első félévére 28 275-re**, vagyis 2,7-szeresére, a második félévre 22 493-ra – éves alapon 2,3-szorosára – emelkedett, amely összesítve **50 768** telefonhívást eredményezett.

A **személyes** ügyfélszolgálatot 2014 második felében **1830** ügyfél, míg az **2015 első félévében 3673, második felében 4627** fogyasztó kereste fel, azaz az ügyfelek száma megkétszereződött az előző évhez viszonyítva.

Az **e-mailes** megkeresések száma szintén jelentősen, mintegy **kétszeresére** növekedett, ez 2014 harmadik és negyedik negyedében összesen **3478** e-mailt, **2015. januártól-december végéig 12 805** e-mail megkeresést jelentett.



A megnövekedett ügyfélforgalom ellenére 2015-ben mind a személyes, mind a telefonos ügyfélszolgálaton **csökkent az átlagos várakozási idő**, amely a folyamatok optimalizálásának eredménye. Az **e-mailben** beérkezett kérdések és jelzések esetében a munkafolyamatok átszervezése eredményeként a **válaszadási ideje** 2014 második félévéhez mérten 25%-kal, **9 napra mérséklődött**. A jelentős mértékben megnövekedett ügyfélforgalom elsősorban az elszámoláshoz és forintosításhoz, illetve a brókerügyekhez és az Astra Biztosító fióktelepének felszámolásához kapcsolódott. A feltett kérdésekkel kapcsolatosan általánosan elmondható, hogy **az ügyfelek sokszor nem tudták pontosan behatárolni, hogy mi a konkrét kérdésük, problémájuk**, arra a beszélgetés során az irányított kérdések alapján lehetett fényt deríteni.

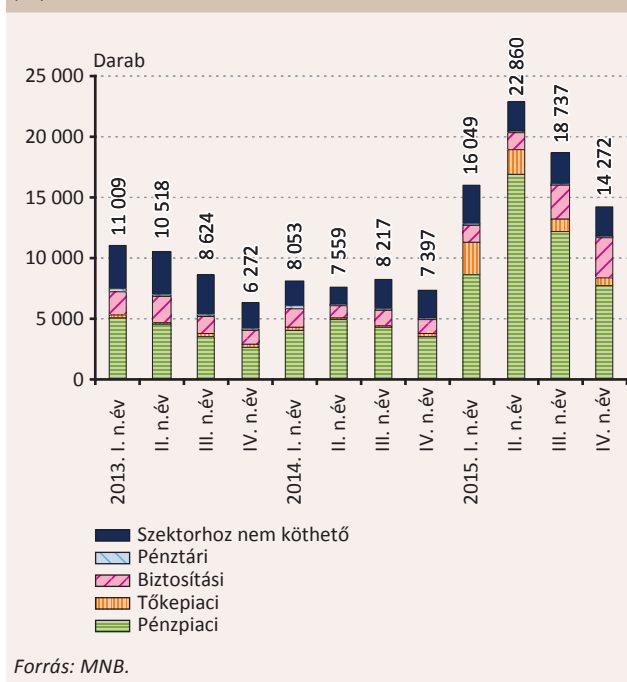
Ügyfélszolgálati megkeresések szektor szerinti megoszlása

2014 második félévében összesen 15 614 ügyfélmegkeresés érkezett az MNB-hez, amely megegyezik az előző félév jellemzőivel. Ehhez mérten már **2015 első félévében is szignifikáns változás** következett be, **az ügyfélszolgálat** összesen **38 909** megkeresést regisztrált, ami azt jelenti, hogy **fél év alatt több érdeklődőnek adott tájékoztatást, mint a korábbi időszakban egy teljes év leforgása alatt**.

A vizsgált időszakban a **pénzügyi szektort** érintő megkeresések dominanciája nem változott a korábbiakhoz képest, azonban ennek mértéke jelentős eltérést mutat. Ennek eredője, hogy az elszámoláshoz kapcsolódó megkeresések a pénzügyi adatokon belül markánsan jelennek meg. **2015-ben összesen 45 603** ügyfélkérdés érkezett a pénzügyi szektorhoz köthetően, amely 2,7-szer több mint a **2014-ben regisztrált 16 796** megkeresés. A legtöbb kérdés a hitelezéshez kapcsolódott, azon belül is a **deviza alapú és devizában denominált fogyasztói hitelek**et érintette.

A másik jelentős változás a **tőkepiaci szektorra** vonatkozóan azonosítható. A korábbi időszakokban fél éves viszonylatban elenyésző, mindössze néhány száz ügyfélkérdés érkezett. 2015 tavaszán a brókercégek működésével kapcsolatosan az **MNB által feltárt problémák** azonban gyökeresen megváltoztatták a helyzetet, a tőkepiaci közvetítőkre vonatkozóan ug-rásszerűen megnőtt az érdeklődés. Míg **2014 második félévében mindössze 416** ügyfél megkeresés érkezett, addig **2015 első félévében** ennek 11,2-szerese, szám

33. ábra
Ügyfélszolgálati megkeresések szektor szerinti alakulása
 (db)



szerint **4660**, az év második felében pedig **további 1527** megkeresés érkezett az ügyfélszolgálathoz. A kérdések nagyobb hányada a **kártalanítás** folyamatát, az **értékpapírszámlákat**, a **tőzsdai termékeket** és a **forex** ügyleteket érintette.

A **biztosítási szektort** érintő megkeresések száma viszonylag kiegyenlítettnek tekinthető, az előző két szektorhoz hasonló kilengések nem tapasztalhatóak. **2014 második félévében** enyhe, 9% körüli csökkenés azonosítható 2014 első félévéhez mérten, amely **2 390** megkeresést jelentett, azonban **2015 első félévében** – az előző év utolsó hat hónapjához képest 18%-kal, **2 823**-ra nőtt a megkeresések száma, ami nagyobb részt a **kötelező gépjármű-felelősségbiztosításokra**, illetve a **vagyonbiztosításokra** vonatkozó kérdések számának megszaporodására vezethető vissza. A **második félévben** a megkeresések száma **6085-re** nőtt, amely elsősorban az Astra Biztosító felszámolásához köthető. A kérdések több mint fele a **kötelező gépjármű-felelősségbiztosításokat** érintette, azon belül is a szerződésfelmondás, átszerződés, káresemény rendezése és a kártörténeti nyilvántartással összefüggő témakörökre vonatkozott.

A **pénztári szektort** érintő kérdések száma változatlanul marginális, **2014 második félévében** mindössze **190** megkeresés érkezett, amely 41%-kal kevesebb, mint a megelőző félévben volt. **2015-ben** összesen **371** megkeresés érkezett, amely 27%-kal csökkent az előző évhez viszonyítva. A kérdések jelentősebb hányada az önkéntes nyugdíjpénztárakat érintette.

Ábrák és táblázatok jegyzéke

ÁBRÁK

1. ábra: Pénzügyi Navigátor füzetek	16
2. ábra: A Pénzügyi Tanácsadó Irodahálózat által továbbírányított ügyek	18
3. ábra: Kölcsönszerzödések száma elszámolási kategóriánként	24
4. ábra: Tisztességtelenül felszámított összeg elszámolás szerinti eloszlása	25
5. ábra: Tartozásra elszámolt összegek részletezése	25
6. ábra: Svájci frank alapú lakáshitel átlagos változása az elszámolás hatására	27
7. ábra: Svájci frank alapú gépjárműhitelek átlagos változása az elszámolás hatására	27
8. ábra: Forint alapú (bal oldali ábra) és deviza (jobb oldali ábra) kölcsönszerzödések száma elszámolási kategóriánként	28
9. ábra: Tisztességtelenül felszámított összeg elszámolás szerinti eloszlása a forint alapú (bal oldali ábra) és a deviza (jobb oldali ábra) kölcsönszerzödéseknel és követeléseknél	28
10. ábra: Tartozásra elszámolt összegek részletezése forint alapú (bal oldali ábra) és deviza (jobb oldali ábra) kölcsönszerzödéseknel	29
11. ábra: Az MNB-hez az elszámolás tárgykörében érkezett megkeresések alakulása a pénzpiaci szektoron belül	31
12. ábra: A Buda-Cash által alkalmazott technika egyszerűsített modellje	33
13. ábra: Az MNB-hez a brókerüggekkel kapcsolatban beérkezett megkeresések alakulása	37
14. ábra: Az Astra Fióktelepével összefüggésben beérkezett megkeresések és kérelmek alakulása	39
15. ábra: A megkeresések tárgykör szerinti eloszlása az év végén	40
16. ábra: A 2014. II. félévben és 2015. évben lezárt vizsgálatok megállapításainak megoszlása valamennyi szektort érintően	42
17. ábra: A 2014 II. félévében és 2015-ben feltárt főbb jogsértéscsoportok	43
18. ábra: Az MNB-hez érkezett kérelmek szektor szerinti alakulása	55
19. ábra: Az MNB-hez érkező kérelmek az intézményi panaszok százalékában, szektorális bontásban	56
20. ábra: Biztosítási piaci szereplőkre kiszabott fogyasztóvédelmi bírság összege	79
21. ábra: Hitelintézetekre és takarékszövetkezetekre kiszabott fogyasztóvédelmi bírság összege	79
22. ábra: Pénzügyi vállalkozásokra kiszabott fogyasztóvédelmi bírság összege	79
23. ábra: Követeléskezelőkre és zálogházakra kiszabott fogyasztóvédelmi bírság összege	80
24. ábra: Tőkepiaci szereplőkre kiszabott fogyasztóvédelmi bírság összege	80
25. ábra: Pénztári piaci szereplőkre kiszabott fogyasztóvédelmi bírság összege	80
26. ábra: Főbb kérelemtípusok 2014 második félévében	81
27. ábra: Főbb kérelemtípusok 2015 évben	81
28. ábra: Kérelmek főbb hiteltípusok szerinti alakulása	82
29. ábra: Tőkepiaci szektort érintő legjellemzőbb kérelmek szolgáltatástípusok szerinti bontásban	82

30. ábra: Biztosítási szektort érintő kérelmek szolgáltatástípusonkénti bontásban	83
31. ábra: Pénztári szektort érintő kérelmek szolgáltatástípusonkénti bontásban	83
32. ábra: Ügyfélszolgálati megkeresések alakulása beérkezési csatorna szerint	85
33. ábra: Ügyfélszolgálati megkeresések szektor szerinti alakulása	86

TÁBLÁZATOK

1. táblázat: Fogyasztóvédelmi témavizsgálat alakulása intézménytípusonként	23
2. táblázat: Fogyasztóvédelmi témavizsgálat keretében megtett intézkedések	24
3. táblázat: Az elszámoláshoz kapcsolódó kérelmek megoszlása hiteltípus szerint 2015. december 31-ig	31
4. táblázat: A hitelintézetek panaszrangsorának első 5 helyezettje 2015 IV. negyedévének adatai alapján	57
5. táblázat: A biztosítók panaszrangsorának első 5 helyezettje 2015 IV. negyedévének adatai alapján	58
6. táblázat: A pénzügyi vállalkozások panaszrangsorának első 5 helyezettje 2015 IV. negyedévének adatai alapján	58
7. táblázat: Intézkedési mátrix a kockázatok relatív hatása és az érintett fogyasztói csoport nagysága szerint	60
8. táblázat: A TKM-számítási módszertanok közötti eltérések jellemzői	76

II. Rákóczi Ferenc

(1676. március 27. – 1735. április 8.)

Magyar főnemes, erdélyi fejedelem. Neve szorosan összefügg az általa 1703-ban indított szabadságharccal, melynek révén Magyarország a teljes állami függetlenségét kívánta visszaszerezni a Habsburg Birodalomtól. E célnak megfelelően választották Erdély és Magyarország fejedelmévé.

Apja, I. Rákóczi Ferenc még fia csecsemőkorában meghalt. Nagyapja, déd- és ükapja egyaránt erdélyi fejedelmek voltak. Anyja Zrínyi Ilona, Zrínyi Péter horvát bán és Frangepán Katalin leánya, a költő Zrínyi Miklós unokahúga. Egyetemi tanulmányait követően az ifjú Rákóczi 1694-ben az udvar engedélye nélkül feleségül vette Sarolta Amália hessen-wanfriedi hercegnőt. Rákóczi felesége nagynénje, az orléans-i hercegné révén rokonságba került XIV. Lajos francia királlyal is.

Nagykorúságát elérve Bécsbe költözött és 1693-ban itáliai körutazásra indult, ahonnan hazatérve Sáros vármegye örökös főispánjának nevezték ki. 1700-ban engedett Bercsényi Miklós rábeszélésének, és Habsburg-ellenes szervezkedésbe kezdett. Miután elfogták a XIV. Lajos francia királyhoz írott segélykérő levelét, börtönbe zárták. Felesége segítségével megszökik és Lengyelországba menekül. Itt keresték meg 1703-ban a tiszaháti parasztfelkelés vezetői, és kérték, álljon felkelésük élére. 1703-1711 között vezette a róla elnevezett szabadságharcot a Habsburgok ellen. Bár a szabadságharc elbukik, a nyolc évig tartó küzdelem révén, sikerült olyan kedvező pozíciókat kicsikarni Magyarország számára, ami két évszázadon keresztül biztosította az országnak különleges státusát a Habsburg Birodalomban.

A szatmári béke Rákóczira nézve a körülményekhez képest kedvező volt. Kegyelmet biztosítottak számára, amennyiben hűségesküt tesz, és ha nem akart volna az országban maradni, a hűségeskü letétele után Lengyelországba távozhatott volna. Ő azonban nem fogadta el a béke feltételeit. Rövid ideig Lengyelországban, Franciaországban, majd haláláig Törökországban, Rodostóban él. A magyarság szemében ma is tisztalelkű és becsületes vezetőként él tovább, mivel a szatmári békekötés után a felkínált közkegyelmet nem volt hajlandó elfogadni, és végig kitartott a magyar függetlenség ügye mellett.

Magyarul, latinul és franciául alkotott levelezése nemzetközi jelentőségű volt. Legjelentősebb műveit az emigráció hosszú éveiben készítette. Az Emlékiratok című könyvében a szabadságharc eseményeit írta le, kronológiai sorrendben, évek szerinti csoportosításban. A Confessio peccatoris (Egy bűnös vallomásai) több éven át készült, az első rész még Franciaországban, az utolsó része pedig Törökországban. Rákóczi írásai többnyire kézirat formájában maradtak fenn: Fohászai (1720?), a Mózes öt könyvéhez kapcsolódó Meditációi (1721-1731), fiai számára írt Politikai és erkölcsi végrendelete (1722).

PÉNZÜGYI FOGYASZTÓVÉDELMI JELENTÉS
2015

Nyomda: Prospektus–SPL konzorcium
8200 Veszprém, Tartu u. 6.

