



PÉNZÜGYI FOGYASZTÓVÉDELMI JELENTÉS



2017

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

II. Rákóczi Ferenc



PÉNZÜGYI FOGYASZTÓVÉDELMI JELENTÉS

2017

Kiadja: Magyar Nemzeti Bank

Felelős kiadó: Hergár Eszter

1054 Budapest, Szabadság tér 9.

www.mnb.hu

ISSN 2498-6321 (nyomtatott)

ISSN 2559-8430 (on-line)

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 közvéleményt, valamint a pénzügyi rendszer intézményeit 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 erősödjék.

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

Kézirat lezárva: 2018. május 4.

Tartalom

Alelnöki köszöntő	7
Összefoglaló	9
1. A pénzügyi fogyasztóvédelmi tevékenység háttere	11
1.1. Makrogazdasági kitekintés	11
1.2. Felügyeleti és fogyasztóvédelmi irányok	12
2. Fogyasztóvédelmi kockázatok	15
2.1. Pénzpiaci szektorban azonosított kockázatok	15
2.2. Biztosítási szektorban azonosított kockázatok	27
2.3. Pénztári szektorban azonosított kockázatok	32
2.4. Tőkepiaci szektorban azonosított kockázatok	33
3. Pénzügyi fogyasztóvédelmi kommunikáció	40
3.1. Új eszközök és kommunikációs csatornák kialakítása	40
3.2. A Pénzügyi Navigátor kommunikációs eszköztár fenntartása és bővítése	42
Keretes írások jegyzéke	47
Ábrák és táblázatok jegyzéke	48
Mellékletek	49
1. számú melléklet: Az MNB fogyasztóvédelmi hatósági tevékenysége	50
2. számú melléklet: Panaszstatisztikai adatok	53

Alelnöki köszöntő

A Magyar Nemzeti Bank (MNB) az elmúlt évek gyakorlatainak megfelelően fontos feladatának tekinti, hogy minden évben tájékoztassa a pénzügyi rendszer intézményeit, valamint a közvéleményt az aktuális pénzügyi, fogyasztóvédelmi kérdésekről, ezáltal is növelve az érintettek kockázati tudatosságát, valamint erősítve a pénzügyi rendszerbe vetett bizalmat. Az évente egy alkalommal megjelenő Pénzügyi fogyasztóvédelmi jelentés célja, hogy összegezze az elmúlt év tapasztalatait, eredményeit, adatait és átfogó képet nyújtson a fogyasztóknak, valamint a pénzügyi szektorban működő intézményeknek az aktuális fogyasztóvédelmi témákról. Az MNB online és nyomtatott formában is elérhetővé teszi a kiadványát a minél szélesebb körű tájékoztatás érdekében.

Szándékunk, hogy a kiadványban bemutassuk a fogyasztóknak kínált pénzügyi termékeket, szolgáltatásokat és a mindennapi helyzeteket, ahol a fogyasztó közvetlenül szembesül a pénzügyi kockázatokkal. Az MNB a fogyasztók védelme érdekében vizsgálja a hazai és nemzetközi piaci folyamatokat, és a jegybank felügyeleti feladatának aktív részeként figyelemmel kíséri, ellenőrzi az intézmények jogszerű működését, kommunikációs csatornáit és azok tartalmát. Mindezeket túl az MNB folyamatosan figyelemmel kíséri a fogyasztóvédelmi szempontból jelentős aktualitásokat, kiemelt figyelmet fordít a beérkező ügyfélmegkeresések és -jelzések összegzésére, amely alapján igyekszik minél hatékonyabb fogyasztóvédelmi tevékenységet és aktív kommunikációt folytatni. Az utóbbi célt szolgálja a jegybank proaktív fogyasztóvédelmi kommunikációs stratégiája is, amelynek eszközeivel a tudatos, megalapozott vásárlói döntéseket, az alapos tájékozódást, összességében pedig a hazai pénzügyi kultúra fejlődését ösztönzi. A jelentésben a prioritások összefoglalását követően részletesen bemutatásra kerül az MNB pénzügyi fogyasztóvédelmi-, hatósági- és ügyfélszolgálati tevékenysége, és megismerhetők azok a kiemelt ügyek, amelyek a vizsgált időszakban a fogyasztók széles körét érintették.

Véleményünk szerint a Pénzügyi fogyasztóvédelmi jelentés egy jól áttekinthető, érthető összefoglaló, amely a 2017. évben végzett aktív fogyasztóvédelmi tevékenységet és az ehhez kapcsolódó kommunikációt egy átfogó anyagba rendezi, így segít Önnek teljesebb képet kapni a pénzügyi tendenciákról. Meggyőződésem, hogy a folyamatok megismerése és a várható kockázatok elemzése révén megszerzett ismereteket hasznosítani tudja majd pénzügyi döntéseinél és ezzel egy újabb lépést teszünk közösen a pénzügyi tudatosság fejlesztése érdekében.

dr. Windisch László
Pénzügyi szervezetek felügyeletéért
és fogyasztóvédelemért felelős alelnök

Összefoglaló

A 2017. évben azonosított kockázatok közül kiemelt figyelmet érdemel a pénzpiacon a kamatkockázatok alakulása, valamint a fogyasztók megfelelő tájékoztatása a szerződéskötést megelőzően, a biztosítási piacon a díjak és költségek átláthatóságát szavatoló előírások betartása, a tőkepiacon pedig a befektetési tevékenységre vonatkozó új irányelvnek (MiFID II.) és rendeletnek (MiFIR) történő megfelelés, valamint a felügyeleti hatáskörbe nem tartozó eszközök, illetve az ezeken alapuló származtatott termékek és befektetési formák kockázatai.

A változó kamatozású hiteltermékek a referenciakamat növekedését követően rövid távon nagymértékben emelhetik az adósok törlesztési terheit, a hitelfelvevők számára ugyanakkor a fix kamatozású hitelekhez képest jóval nehezebb lehet a változó kamatozású hitelek kockázatainak teljes körű felmérése. Amennyiben a hitelfelvevő jövedelméhez, illetve hitel-törlesztési képességéhez képest viszonylag nagyobb összegű hitelhez próbál jutni, az a változó kamatozású hiteltermék választást ösztönözheti, mivel ennek a rögzített kamatperiódusú hiteleknél tipikusan alacsonyabbak a kezdeti törlesztési terhei. Ugyanakkor pont ezeknek a hitelfelvevőknek okozhatja a legnagyobb nehézséget a referenciakamatok emelkedése, hiszen törlesztési képességüket már a hitelfelvétel idején fennálló kamatszint mellett is nagymértékben kihasználták.

A hitelezési fordulatot követően a változó kamatozású hitelfolyósítások aránya továbbra is jelentős az újonnan folyósított hitelekben belül. E hitelek, különösen kifeszített jövedelmi helyzet esetén jelentősen növelhetik a késedelembe esés valószínűségét, ezért mind fogyasztóvédelmi, mind pénzügyi stabilitási szempontból kiemelten figyelendő kockázatot jelentenek.

A banki ajánlatok összehasonlíthatóságának elősegítése, a bankrendszeri verseny élénkítése, valamint a hosszabb kamatperiódusú lakáshitelek elterjedtségének támogatása érdekében, a fogyasztóvédelmi szempontokat is figyelembe véve az MNB 2017 tavaszán megalkotta a Minősített Fogyasztóbarát Lakáshitel minősítést. A termékek megismerését és összevethetőségét az MNB online összehasonlító oldal működtetésével, valamint a termékekhez kapcsolt tanúsító védjegy kialakításával segíti. A minősítés bevezetése óta az összes jelentős nagybank és minden takarékszövetkezet sikeresen pályázott a minősítés elnyerésére. A minősítésnek katalizátor szerepe lehetett a lakáshitel-piacon 2017-ben zajló pozitív folyamatok tekintetében.

Mindemellett a fogyasztók megfelelő tájékoztatása továbbra is kiemelt kockázatot jelent a pénzpiacon, amelyet az ügyfelek jelzései, és az MNB 2017. évi vizsgálatai is alátámasztanak. A vizsgálatok több esetben jelentős hibákat tártak fel az intézmények kereskedelmi kommunikációjában, ezek közül kiemelhető a fogyasztóknak nyújtott hiteltermékek hirdetéseiben a THM nem feltűnő feltüntetése, vagy a THM feltüntetésének hiánya, illetve a reprezentatív példa szerepeltetésének hiánya, vagy az abban feltüntetett adatok nem a THM rendeletben meghatározottak szerint történő szerepeltetése. A kifizázott hitelt nyújtó pénzügyi szolgáltatók esetén mindezen túlmenően jelentős számú intézmény vizsgálatában került megállapításra a THM számításának nem megfelelő módszertana, továbbá a THM maximumára vonatkozó jogszabályi rendelkezések megsértése, és ezen rendelkezéseknek történő megfelelés továbbra is magas kockázatot jelent.

Az életbiztosítások körében a 2017-ben bevezetésre került etikus szabályozás komoly változásokat hozott a költségek átláthatóságában. A Magyar Nemzeti Bank az ügyfélbizalom helyreállítása és a félreértések, azaz a félrevezető tájékoztatással történő eladások csökkentése érdekében a jogalkotóval szoros együttműködésben, egy hosszú piaci konzultációval kísérve alkotta meg az etikus koncepció elemeit. Az új szabályozás a fair bank törvényhez hasonlóan, de bizonyos témakörökben még azon túlmutatóan nyújt támpontot a biztosítók számára, hogy termékeiket és magatartásukat olyan közös normákhoz igazítsák, amelyek az ügyfelek érdekeit szolgálják, és a biztosítók számára is hosszú távú stabil portfóliót eredményezhetnek. A rendelkezésre álló adatok alapján a szabályozói keretrendszer változása jelentős hatást gyakorolt a biztosítási termékpalettára, a drágább termékek pedig kivételre kerültek, amellyel az ügyfelek nagyobb biztonsággal választhatnak egy homogénebb termékpalettából. A továbbiakban ennek az ügyfélbarát állapotnak a fenntartása jelenti a hosszú távú célt, amit az MNB minden rendelkezésére álló eszközzel támogatni fog.

A biztosítási piacon a lakossági befektetési csomagtermékek tájékoztatási és értékesítési folyamataira vonatkozó egységes előírásokat tartalmazó európai uniós rendelet, valamint az egységes tájékoztatók létrehozását, illetve a közvetítői jutalékok nyilvánossá tételét előíró európai uniós biztosításértékesítési irányelv 2018-ban történő hatályba lépése további jelentős változásokat hozhat, amelyre mind a felügyelt intézmények, mind a felügyeleti hatóságok megkezdték a felkészülést.

A befektetési vállalkozások működési szabályait illetően a MiFIR rendelethez és a MiFID II irányelvhez kapcsolódó jogszabály-módosítások számos területen jelentenek jelentős változásokat. A MiFID II szabályozás egy teljesen új, uniós szintű termékírányítási rendszert vezet be, amely a pénzügyi eszközök teljes életciklusán átível. A termékírányítást érintő előírások vonatkoznak mind a pénzügyi eszközöket kialakító, mind a forgalmazó befektetési szolgáltatókra, valamint azokra a befektetési szolgáltatókra is, amelyek nem saját maguk által kialakított pénzügyi eszközt kínálnak vagy ajánlanak ügyfeleknek. Az előírások továbbá valamennyi ügyféltípusra (lakossági, szakmai, elfogadható partner) és valamennyi pénzügyi eszközre (ideértve a strukturált betéteket is) érvényesek. Az ösztönzőkre vonatkozó szabályok továbbá a MiFID II életbe lépésével a korábbi előírásokhoz képest nagyobb hangsúlyt helyeznek a befektetővédelemre, valamint az átláthatóság biztosítására és növelésére.

Az új szabályozásra való felkészülés 2017-ben jelentős feladatot jelentett mind a felügyeleti hatóságok, mind a piaci szereplők számára. Már 2017-ben elkezdődött a pénzügyi innovációk feltérképezése, és uniós szintű figyelemfelhívás történt az egyes innovációk kockázataira, illetve a tagállami szintű intézkedések mellett az esetleges közösségi szintű beavatkozás lehetőségeinek vizsgálata is elkezdődött. Az MNB tevékenyen részt vett a jogszabály implementációjával kapcsolatos feladatokban és véleményezte, valamint javaslatokkal látta el a jogszabály tervezetét, továbbá támogatja a piaci szereplőket az előírások gyakorlatba történő átültetésében.

Mindezek mellett a tőkepiacon továbbra is kiemelt kockázatot jelentenek azon befektetési formák, illetve tevékenységek, amelyek nem tartoznak sem az MNB, sem valamely külföldi hatóság felügyeleti hatáskörébe. Az MNB több alkalommal figyelmeztetett a világhálón népszerűsített, jogilag szabályozatlan rendszerben működő virtuális fizetőeszközök (más néven kriptovaluták) és az azokon alapuló származtatott termékek kockázataira. Tekintettel arra, hogy a kriptovaluták nem tartoznak egyetlen jegybank vagy hatóság felügyelete alá sem (az MNB nem engedélyezi vagy regisztrálja őket), így rendkívül magas kockázattal járhatnak, ugyanis hiányoznak a megfelelő felelősségi-, garanciális- és kárviselési szabályok, amelyek visszaélés esetén védenék a fogyasztók érdekeit. Az ilyen eszközöknek nem egy kötelezettségekkel és felelősséggel rendelkező intézmény a kibocsátója, hanem a felhasználók közössége. Ha a nyilvántartásokban vagy a tranzakció lebonyolításában probléma adódik, a felhasználók számára egyetlen intézmény sem garantálja az ügylet lebonyolítását, vagy az ügyfélkárok megtérítését.

Ehhez kapcsolódóan 2017-ben az Európai Értékpapír-piaci Hatóság (ESMA) és az MNB is felhívta a fogyasztók figyelmét arra, hogy Európa-szerte, így Magyarországon is terjedőben van a rendkívül kockázatos befektetéseknak számító ICO (initial coin offering) nyilvános forrásgyűjtési forma. Az ICO jellemzője, hogy egy vállalkozás vagy magánszemély – osztott főkönyvi technológia, például blokklánc alkalmazásával – úgynevezett tokeneket bocsát ki és kínál (leggyakrabban virtuális valutáért) eladásra, hogy projektjéhez tőkét szerezzen, vagy start-up cégét finanszírozza. Az ICO-k igen spekulatív befektetési formáknak számítanak, a tokenek ára ugyanis általában rendkívül ingadozó, és előfordulhat az is, hogy a befektetők huzamosabb ideig nem tudják visszaváltani őket. Az ICO-projektek jellemzően külföldi bejegyzésű, határon átnyúló szolgáltatást nyújtó vállalkozásokhoz köthetők, amelyek felügyelete nem tartozik az MNB hatáskörébe. Emellett egy magyarországi vállalkozás vagy magánszemély által megvalósított ICO esetén is csak eseti alapon határozható meg, hogy MNB felügyelési körébe tartozik-e vagy sem, és számos ICO – struktúrájától függően – kívül eshet az uniós és hazai jogszabályok hatókörén.

1. A pénzügyi fogyasztóvédelmi tevékenység háttere

1.1. MAKROGAZDASÁGI KITEKINTÉS

A gazdasági növekedés a fejlett és fejlődő országokban is folytatódhat, amihez továbbra is a fejlett országok monetáris politikáinak divergenciája társul. A korábban globálisan emelkedő infláció megtorpant, így a meghatározó jegybankok monetáris szigorítása időben valószínűleg kitolódik. Az amerikai jegybank folytathatja a fokozatos kamatemeléseket, miközben az euroövezet monetáris kondíciói huzamosabb ideig lazák maradhatnak. Az Egyesült Államok és Kína gazdasága 2018-ban is várhatóan élénkülni fog, míg az euroövezet gazdasága lassabb ütemben nőhet tovább.

A politikai bizonytalanság, a bankrendszer problémái és az eladósodás növekedése számottevő rendszerszintű pénzügyi kockázatot eredményezhet több európai országban is. Bár a holland, német és francia választások már lezajlottak, az Európai Unió jövőjével kapcsolatos kételyek és a geopolitikai kockázatok továbbra is óvatosságra intik a befektetőket. Az európai országok és országcsoportok között továbbra is jelentős különbségek figyelhetők meg a hitelezés tekintetében. Számos európai gazdaság bankrendszere még mindig küzd a válságból örökölt problémáival, ami folyamatosan visszafogja a hitelezési aktivitásukat. Azonban a javuló gazdasági kilátásoknak köszönhetően a hitelkondíciók lazulása volt megfigyelhető. Az állam és a magánszektor adósságállományának fenntarthatósága több európai országban továbbra is kérdéses.

Az alacsony kamatkörnyezet hatására a befektetők a kockázatosabb termékekhez fordulnak, a banki jövedelmezőség gyengül. A globálisan alacsony kamatkörnyezet a reáleszközök, így például az ingatlanok folytatódó áremelkedését eredményezheti, ami egy eszközár-buborék kialakulásának veszélyét hordozhatja magában. A jelenlegi alacsony kamatkörnyezetben egyensúlytalanságok épülhetnek fel a tőkepiacokon, és ez kiterjedhet olyan újabb eszközökre is, mint a kriptodevizák. A nagybefektetők mellett a kisbefektetők is a magasabb hozamot ígérő, kockázatosabb befektetéseket választhatják az alacsonyabb banki hozamokkal szemben. Az alacsony kamatkörnyezet negatívan hathat a bankok jövedelmezőségére, amit a digitalizációra támaszkodó költségcsökkentés mellett gyakran a díj- és jutalékbevételek növelésével ellensúlyoznak az intézmények.

2017 során jelentős GDP növekedés volt megfigyelhető és ez várhatóan 2018-ban is folytatódik, azonban középtávon a növekedési ütem fokozatos lassulása várható. A reálbérek jelentős növekedése hozzájárult a fogyasztás élénküléséhez. A gazdasági növekedés mozgatórugója a növekvő belső kereslet volt, ez azonban a nettó export csökkenését eredményezte. A beruházások bővülése várhatóan 2019-ig járul hozzá a GDP növekedéséhez, az uniós forrásból megvalósuló állami beruházások mellett a magánszektor beruházási aktivitása is folyamatosan erősödik. 2017 elején a korábbi olajárcsökkenés hatásának kifutásával a fogyasztóiár-index a toleranciasávba emelkedett, majd ezt követően az év további részében 2,0 és 2,5 százalék között alakult. A dinamikus, kétszámjegyű béremelkedés mérsékelt hatást gyakorolt az infláció alakulására. A hazai áremelkedés ütemét emellett visszafogják a horgonyzott lakossági inflációs várakozások és a mérsékelt külső inflációs környezet is.

A belföldi kereslet élénkülése a hitelállomány bővülését eredményezte a háztartási szegmensben. 2017 novemberéig a folyósított lakossági hitelek volumene mintegy 40 százalékkal volt magasabb az előző év azonos időszaki értékénél. Ugyanakkor a hitelezés növekedése a válság előtti évekkel ellentétben, többek között az MNB által bevezetett adósságfék szabályoknak köszönhetően jóval egészségesebb szerkezetben valósulhat meg. A kereslet élénkülése mellett a hitelfeltételek kismértékű enyhítése volt megfigyelhető, elsősorban az ár jellegű feltételek tekintetében. A lakossági hitelkereslet élénkülése a fogyasztási és a lakáshitelek esetében is megfigyelhető volt. A lakáshitel-piac növekedése szempontjából a hazai lakáspiaci folyamatok figyelemmel követése is indokolt. Az átlagos lakásárak országos szinten továbbra is a fundamentumok által indokolt szint alatt tartózkodnak, miközben a fővárosi lakásárak esetében sem beszélhetünk még az egyensúlyinál érdemben magasabb színtről.

A kibontakozó hitelezési fordulat nem járt együtt a lakosság túlzott eladósodásával. A ciklikus rendszerkockázatok aktuális szintjét jelző addicionális háztartási hitel/GDP-rés továbbra is mélyen a negatív tartományban van, és mind a hitelezés, mind a gazdasági növekedés várható dinamikája alapján a közeljövőben sem valószínűsíthető pozitív rések kialakulása, vagyis hitelpiaci túlhevülés. Az elmúlt két és fél évben a háztartási hitelek némileg nagyobb arányban folyósították a jövedelemarányos törlesztőrészlet mutatóra (JTM) vonatkozó limitek közelében: 2017 első félévében a hitelek ötödét a magasabban eladósodott, 40–60 százalékos JTM értékkel rendelkező ügyfelek részére folyósították, ami 5 százalékponttal haladja meg a 2015-ben megfigyelt arányt. Ezzel párhuzamosan az átlagos JTM érték 24 százalékról 27 százalékra emelkedett a két időpont között. A reálbérek emelkedésével ugyanakkor potenciálisan az eladósodási dinamika is lassulhat. A fedezetként szolgáló ingatlanok megterheltségében szintén lassan emelkedő tendencia látható az elmúlt években. A forgalmi érték 70 százalékánál magasabb arányban megterhelt ingatlanfedezet mellett nyújtott hitelek 2013 óta lassú növekedés mellett 2017 közepére 29 százalékos részarányt értek el, az elmúlt két évben azonban az ingatlanfedezetek megterheltsége összességében szinten maradt: az átlagos szint 2015–2017 között végig 55 százalék körül alakult. A lakásfedezetek növekvő megterheltségét lassíthatja egyrészt a lakásépítések várható felfutása miatt lassuló lakáspiaci árnövekedés, másrészt a kedvező makrogazdasági környezetben a háztartások önrészként felhasználható nettó pénzügyi vagyonának dinamikus növekedése.

Továbbra is jelentős arányt képviselnek azonban a kockázatosabb, rövidebb kamatperiódusú hitelek a lakáscélú hitelek folyósításában. 2017-ben az előző évhez hasonlóan az újonnan folyósított lakáshitelek mintegy 40 százalékát folyósították legfeljebb egy éves kamatrögzítés mellett, vagyis az újonnan folyósított hitelek kamatkockázattal szembeni kitettsége továbbra is jelentősnek mondható. Tekintettel arra, hogy jellemzően a pénzügyileg sérülékenyebb adósok választják a változó kamatozású termékeket, pénzügyi stabilitási és fogyasztóvédelmi szempontból is kiemelten fontos, hogy a kedvezőbb kockázati tulajdonságokkal bíró, hosszabb távra rögzített kamatozású hitelek megfelelő aránya is támogassa az egészséges szerkezetű hitelezést.

2017-ben folytatódott a nemteljesítő jelzálogfedezetű hitelek leépítése. A nemteljesítő hitelállomány már nem jelent kiemelkedő kockázatot a bankrendszer számára, azonban a teljes pénzügyi rendszerben a nemteljesítő háztartási hitelek teljes aránya a csökkenő tendencia ellenére is 12,4 százalék volt 2017 III. negyedévének végén. A legnagyobb részt és a legnagyobb szociális kockázatot a mintegy 122 ezer késedelmes jelzáloghitel-szerződés jelenti. 2017 első félévének végén ennek az állománynak a nagyobb része a pénzügyi vállalkozások mérlegében volt megtalálható (döntően követeléskezelés céljából átvéve). Bár a bankrendszer szempontjából e hitelek már nem jelentenek kiemelkedő kockázatot, a követeléskezelő pénzügyi vállalkozások tevékenysége továbbra is erős fogyasztóvédelmi kontrollt igényel.

1.2. FELÜGYELETI ÉS FOGYASZTÓVÉDELMI IRÁNYOK

Az információs technológia fejlődése folyamatosan új kihívások elé állítja a felügyelési tevékenységet, mivel az innovációk egyben olyan új kockázatokat is hordozhatnak, amelyek esetén nem áll rendelkezésre múltbeli tapasztalat a negatív események bekövetkezési valószínűségének megítéléséhez.

A pénzügyi szektorban az egyre nagyobb méretű és komplexitású adatállományok előállítás, tárolása és feldolgozása, a „big data” alkalmazása komoly kihívások elé állítja a felügyeleti hatóságokat. Az óriási adatállományok kezelése adatvédelmi problémákon túlmenően olyan fogyasztóvédelmi kockázatokat hordozhat, mint például az ügyfelek egyes termékekhez történő hozzáféréseinek korlátozása, valamint a keresztértékesítésekből fakadó hátrányok. Jelenleg nincs egységes európai szabályozás a „big data”-t érintően, ugyanakkor ágazati jogszabályok rendelkezésre állnak, így mind a tagállami, mind az európai felügyeleti hatóságoknak törekedni kell a fogyasztók megfelelő tájékoztatásnak elősegítésére és a transzparencia növelésére.

A digitalizáció és a pénzügyi innovációk terjedésével egyre népszerűbbé váltak a nem klasszikus banki keretekben működő pénzügyi szolgáltatók, amelyek sok esetben kényelmes, költséghatékony megoldásokat kínálnak az ügyfelek számára. A folyamat egyrészt kedvező lehet az ügyfelek szempontjából, hiszen az élénkülő piaci verseny a pénzügyi szolgáltatók színvonalának növelésére ösztönözheti a pénzügyi intézményeket. Másrészt ezen szolgáltatástípusok terjedésével a fogyasztóvédelmi kockázatok is növekednek, tekintettel arra, hogy jellemzően nem tartoznak a nemzeti felügyelet hatáskörébe.

A pénzügyi innovációkkal kapcsolatos, fenti dilemmák egy részére az EU megújított pénzforgalmi szolgáltatásokra vonatkozó irányelve (PSD2) adott választ, amelynek hazai jogszabályokba történő átültetését a 2017. évben fogadta el az Országgyűlés, 2018. januári hatályba lépéssel. A PSD2 célja a verseny és innováció elősegítése, a jog- és informatikai biztonság növelése, a fogyasztóvédelem további erősítése mellett. Ennek érdekében szabályozott keretek között új belépők számára is lehetőséget biztosít a pénzforgalmi piacra lépésre, így az irányelvnek megfelelő új innovatív fintech cégek, az úgynevezett „harmadik fél szolgáltatók” hozzáférést kaphatnak a számlavezető bankok informatikai rendszereihez és az azokban tárolt információ egy részéhez. Az új szolgáltatókon keresztül az ügyfelek fizetést kezdeményezhetnek fizetési számlájukról, illetve számlainformációs szolgáltatásokat is igénybe vehetnek. Fontos, hogy a bankolás nyitottságának növekedése mellett az ügyfélvédelmi szabályok is jelentősen erősödnek. Növekszik a pénzforgalmi szolgáltatók felelőssége az úgynevezett készpénz-helyettesítő fizetési eszközökkel (ilyen eszköz például a bankkártya, a telebank vagy az internet-bank) kapcsolatos visszaélések esetén, amely akár teljes kártérítés is lehet, ha nem bizonyítható az ügyfél mulasztása, illetve ha például a pénzforgalmi szolgáltató nem alkalmazott erős ügyfél-hitelesítést. Ezen túl egyéb, tájékoztatással és panaszkezeléssel kapcsolatos rendelkezések kerültek bevezetésre, illetve kiegészítésre a fogyasztói érdekek hatékonyabb védelme érdekében. A fogyasztóvédelem további erősítése okán számos új informatikai és adatkezelési előírást illesztett a jogalkotó az irányelvbe, amelyek célja az elektronikus fizetések biztonságának további növelése, választ adva az utóbbi években egyre nagyobb kiberbűnözés jelentette kihívásra.

A PSD2 előírja a számlát vezető pénzforgalmi szolgáltatóknak, hogy 2018 januárjától nem akadályozhatják az ügyfeleiket abban, hogy „harmadik fél szolgáltatók” szolgáltatásait vegyék igénybe, illetve a „harmadik fél szolgáltatókat” sem akadályozhatják a szolgáltatásaik nyújtásában. Így utóbbiak megfelelő felügyeleti engedély birtokában szabadon működhetnek, ezzel erősítve a piaci versenyt. Új informatikai előírás továbbá, hogy a pénzforgalmi szolgáltatóknak és az új típusú „harmadik fél szolgáltatóknak” egy biztonságos, csak erre a célra létrehozott csatornán, az úgynevezett „interfészen” keresztül kell kommunikálniuk egymással.

Az európai jogalkotó a biztonságos kommunikációt biztosító interfészre vonatkozó technikai követelményeket rendeletben szabályozza, amely azonban Magyarországon csak 2019 januárjában lép hatályba, kellő felkészülési időt adva a piaci szereplőknek az informatikai beruházásaik megvalósítására. 2018 és 2019 januárja között így megnyílt egy átmeneti időszak, amely alatt egyebek mellett a biztonságos kommunikációt biztosító interfész használata sem kötelező. Enélkül a „harmadik fél szolgáltatók” szolgáltatásait csak úgy lehetséges igénybe venni, hogy az ügyfelek átadják a „harmadik fél szolgáltatók” részére az internetbanki felhasználó nevüket és jelszavukat, amely informatikai megoldás komoly biztonsági kockázatokat hordoz.

Fontos kiemelni, hogy mindezek okán ezen átmeneti időszak alatt a „harmadik fél szolgáltatók” igénybe vételéhez kapcsolódó kárfelelősségi szabályok az általános szabályoktól eltérően alakulnak. A vonatkozó jogszabályi előírások alapján, ha az átmeneti időszakban egy ügyfél úgy veszi igénybe egy „harmadik fél szolgáltató” szolgáltatását, hogy átadja a részére az internetbanki felhasználó nevét és jelszavát, úgy egy esetleges ebből adódó káresemény esetében a teljes kárért az ügyfél tartozik felelősséggel. Az átmeneti időszakot követően a biztonságos kommunikációt biztosító interfész kötelező használata okán, a kárfelelősség az általános szabályok szerint alakul.

A tőkepiaci struktúráját átalakító és a befektetők védelmét növelő új, egységes európai uniós szabályrendszer (MiFID II. irányelv, és MiFIR rendelet) 2018. január 3-tól lépett életbe. A befektetők védelmét szolgálja egyebek mellett a tőkepiaci konstrukciók átláthatóságának növelése és az új, innovatív technológiák szabályozása. Az új, egységes termékintervenciók szabályozás alapján a nemzeti hatóságok saját tagállamukat érintően, az Európai Értékpapír-piaci Hatóság (ESMA) pedig az Európai Unió teljes területére kiterjedő hatállyal korlátozhat vagy tilthat be egy-egy spekulatív terméket. Az ESMA meghatározott, kiemelten kockázatos termékekkel kapcsolatos adatgyűjtést és elemzést követően kidolgozta az első uniós szintű termékintervenciók lépést, amelynek tervezett bevezetését nyilvánosságra hozta, és konzultációt hirdetett a piaci szereplőkkel.

A lakossági befektetők védelmét célzó európai uniós jogalkotási folyamat eredményeképpen 2018-tól a különböző pénzügyi szektorokban megjelenő lakossági befektetési termékekhez kapcsolódóan kötött formájú és tartalmú írásbeli tájékoztatási kötelezettség került bevezetésre, amelynek célja, hogy megkönnyítse a fogyasztók számára a termékösszehasonlítást, és ezzel hozzájáruljon a megalapozott befektetői döntésekhez. A MiFIR mintájára a lakossági befektetési csomagtermékekkel és biztosítási alapú befektetési termékekkel kapcsolatos kiemelt információkat tartalmazó dokumentumokról szóló

rendelet (PRIIPs) is terméksztű beavatkozási hatáskört ad a hatóságoknak. Az új szabályozás értelmében az Európai Biztosítás- és Foglalkoztatóinyugdíj-hatóságnak (EIOPA) és a tagállami felügyeletnek is lehetősége lesz a befektetővédelmi, illetve pénzügyi stabilitási szempontból aggályos biztosítási alapú befektetési termékek forgalmazását (akár előzetesen is) korlátozni vagy megtiltani.

Az új szabályozásra való felkészülés 2017-ben jelentős feladatot jelentett mind a felügyeleti hatóságok, mind a piaci szereplők számára. Már 2017-ben elkezdődött a pénzügyi innovációk feltérképezése, és uniós szintű figyelemfelhívás történt az egyes innovációk kockázataira, illetve a tagállami szintű intézkedések mellett az esetleges közösségi szintű beavatkozás lehetőségeinek vizsgálata is elkezdődött. Az MNB aktívan részt vett a jogszabály implementációjával kapcsolatos feladatokban és véleményezte, valamint javaslatokkal látta el a jogszabály tervezetét, továbbá támogatja a piaci szereplőket az előírások gyakorlatba történő átültetésében.

A nemzetközi jogszabályi környezet változása a hazai felügyelésben tovább erősíti azt az irányt, amely felé az utóbbi évek során haladt. Egyre nagyobb hangsúlyt kapnak azon felügyelési eszközök, amelyek gyors és hatékony beavatkozást tesznek lehetővé a pénzügyi piacokon. A hivatalból és kérelemre indított vizsgálatok mellett folyamatos felügyelés keretében számos fogyasztóvédelmi szempontból aggályos piaci gyakorlat került azonosításra. A feltárt problémák jellemzően az ügyfelek tájékoztatásához, panasztételi lehetőségeinek biztosításához kapcsolódtak, egyebek mellett az intézmények honlapján elhelyezett tájékoztatások hiányosságait, valamint a szolgáltatók fogyasztók számára történő elérhetőségét érintették. Az érintett intézmények felé jelzett nemkívánatos piaci gyakorlat volt például a túlzott eladósodás kockázatairól szóló tájékoztatások aktualizálásának elmaradása, valamint a fogyasztókkal kapcsolatos bánásmódról szóló ajánlásnak való megfelelés részbeni hiánya, továbbá számos esetben az intézmények panaszkezelési szabályzatai módosításra szorultak. A 2017. évben az MNB összesen 255 alkalommal élt a fogyasztóvédelmi figyelmeztetés eszközével, amely az aggályos piaci magatartások proaktív kezelését tette lehetővé.

A felügyelés hatékonyságát segíti továbbá a pénzügyi szolgáltatókkal történő szorosabb kommunikáció, amellyel ellenőrzési eljárás, vagy közérdekű per megindítása nélkül sok esetben azonnal kijavításra kerülhetnek a jelzett problémák. Ehhez azonban elengedhetetlen, hogy az intézmények tevékenységéről és termékeiről az MNB naprakész információkkal rendelkezzen, amelyhez az adatszolgáltatások megújítása mellett a felügyelési tevékenységben történt koncepcióváltásra is szükség volt. Jó példa erre az MNB 2017-ben elvégzett elemzése, amelynek keretében 11 banknak a fogyasztói jelzáloghitel-szerződésekre irányadó hatályos szabályzatait, aktuális kondíciós listáit és mintaszerződéseit vizsgálta át tüzetesen az esetleges tisztességtelen kikötések kiszűrése és hatályon kívül helyezésének, vagy módosításának elérése érdekében. Az MNB valamennyi bank esetében azonosított olyan általános szerződési feltételeket, amelyek egy közérdekű perben esetleg tisztességtelennek minősülhetnek, és ezekkel kapcsolatban felhívással fordult az érintett pénzügyi intézményekhez. Fellépésének eredményeként valamennyi bank megfelelően módosította, vagy törölte mindazokat a szerződéses kikötéseket, amelyeket az MNB aggályosnak tartott.

2. Fogyasztóvédelmi kockázatok

2.1. PÉNZPIACI SEKTORBAN AZONOSÍTOTT KOCKÁZATOK

Az MNB ügyfélszolgálatára beérkezett fogyasztóvédelmi kérelmek közel kétharmada, a megkereséseknek pedig a fele kapcsolódott a pénzügyi szektor termékeihez és szolgáltatásaihoz. A 2016. évhez hasonlóan továbbra is a hitelszerződést, és a hitelezésből eredő fizetési kötelezettség elmulasztását érinti a legtöbb ügyféljelzés. Pozitívum az elmúlt évekhez képest, hogy a fizetési nehézséggel küzdő adósok többsége már aktívan közreműködik a tartozás mielőbbi rendezésében, azaz az MNB Ügyfélszolgálatán érdeklődik a lehetőségeiről, illetve folyamatosan egyeztet az érintett pénzügyi szolgáltatóval. Ezt a felek közötti megoldáskeresési folyamatot segítette elő az adósok fizetőképességének helyreállítását célzó, fizetési késedelembe esett lakossági jelzáloghitelek helyreállításáról szóló, az MNB által 2016-ban kiadott ajánlás is. A hitelszerződések után a folyószámla-szerződésekre érkezett a legtöbb fogyasztói panasz, ezen belül a pénzügyi szolgáltatók által felszámított díjakat, költségeket kifogásolják az ügyfelek. Ezek az elszámolási jogviták többnyire abból erednek, hogy az ügyfelek a szerződéskötést megelőzően nem tájékozódnak megfelelően. Az elszámolási jogviták csökkentése érdekében fontos felhívni a figyelmet a fogyasztók felelősségére, hogy a szerződéskötést megelőzően megfelelően tájékozódjanak a különböző szolgáltatók által nyújtott lehetőségekről és azok költségvonzatairól, és a saját pénzügyi szokásaikat ismerve, összehasonlítsák a pénzügyi szolgáltatók által nyújtott szolgáltatásokat. Az ajánlatok összehasonlítását az MNB Bankszámlaválasztó-, valamint Hitel- és Lízingtermék választó programja is támogatja.

A pénzügyi szektorban 2017-ben a kamatkockázatokkal kapcsolatos fogyasztói tudatosság erősítése kiemelt célként jelent meg. A bankrendszeri verseny élénkítése és a transzparencia további növelése céljából továbbá bevezetésre került a „Minősített Fogyasztóbarát Lakáshitel” termék, amely az egységes feltételrendszerű, összehasonlítható és kedvező árazású lakáshitelek elterjedését eredményezte. Továbbra is fókuszban volt a fair banki szabályok betartásának vizsgálata, amelyet az MNB újabb 16 pénzügyi intézménynél vizsgál, elsősorban a szerződéskötést megelőző tájékoztatás és a kamatváltoztatási mutatók jogszabályban foglaltaknak megfelelő alkalmazásának tekintetében. Emellett kiemelt szerepet kapott a kereskedelmi kommunikációban alkalmazott tájékoztatás vizsgálata is, ahol a bankok körében főként a THM szerepeltetése és reprezentatív példával történő bemutatása kapcsán állapított meg az MNB hiányosságokat, a záloghitelező pénzügyi vállalkozások körében pedig ezen túlmenően a THM kiszámítása is több esetben nem a jogszabálynak megfelelően történt.

A fogyasztók érdekeinek védelme, valamint a tudatos pénzügyi döntés meghozatalának elősegítésében az ügyfél-tájékoztatás kiemelt jelentőséggel bír, különös tekintettel a közvetítők esetében, amikor is az ügyfelek és a hitelfolyósító hitelintézetek és pénzügyi vállalkozások közötti kapcsolatba harmadik szereplő is belép. Ennek következtében a független pénzügyi közvetítőket érintően is a nem megfelelő ügyféltájékoztatás került a fogyasztóvédelmi felügyelés fókuszába.

2.1.1. Kamatkockázatokkal kapcsolatos fogyasztói tudatosság

A változó kamatozású hiteltermékek a referenciakamat növekedését követően rövid távon nagymértékben emelhetik az adósok törlesztési terheit. A változó kamatozású hiteltermékek kamatozása a referenciakamat futamidejéhez igazodva legfeljebb egy év alatt átárazódhat. Bár jelenleg a referenciakamatok szintje történelmi, nulla közeli mélypontra áll, és így az adósok pillanatnyilag alacsonyabb törlesztési terhek mellett juthatnak hitelhez, azonban nem zárható ki, hogy a jövőben a referenciakamat szintje akár jelentősen is emelkedhet. Ez különösen a jelzáloghitelek esetében kiemelt kockázat, mivel azok jellemzően hosszú távú, akár 10–15 évet meghaladó hitelviszonyt jelentenek. Ennek következtében a változó kamatozású termékeket választó hitelfelvevők törlesztési terhei is nagymértékben nőhetnek. A hosszabb időszakra rögzített kamatperiódusú hitelterméket választókkal szemben a referencia-kamatlábhoz kötött hitelekkel rendelkezőknek jóval kevesebb idejük lehet felkészülni a magasabb törlesztési terhek teljesítésére, és a rövid távon jelentkező megnövekedett kamatköltség jelentős többletkiadást jelent számukra egy hosszabb távra rögzített kamatozású hitelhez képest.

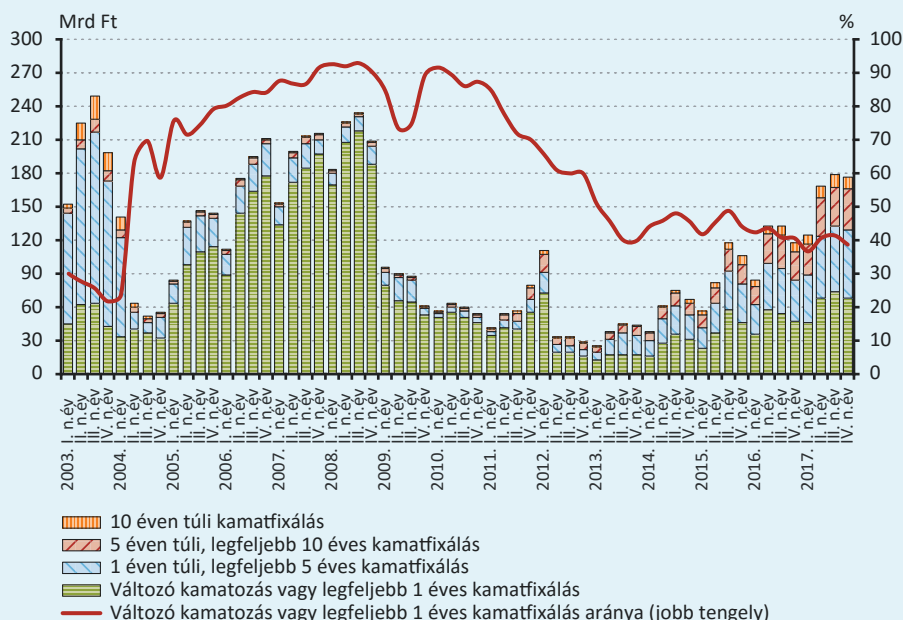
A hitelfelvevők számára a fix kamatozású hitelekhez képest jóval nehezebb lehet a változó kamatozású hitelek kockázatainak teljes körű felmérése. A hiteltermék kamatozásának szerződéses szabályaira vonatkozó információk birtokában

is kihívást jelenthet megbízható várakozások kialakítása, például az elmúlt időszak alacsony kamatszintjének tapasztalatát a fogyasztók – akár a vonatkozó tájékoztatások ellenére – hajlamosak lehetnek tévesen nagy bizonyossággal a jövőre is vonatkoztatni. Emiatt előfordulhat, hogy olyan eseteken is változó kamatozású hitelt választ a hitelfelvevő, amikor az számára hosszabb távon nem feltétlenül kedvező. A rövid kamatperiódusú hitel választásával sok olyan hitelfelvevő is számottevő kamatkockázatot vállal, akiknek a hiteltörlesztés a későbbiekben gondot okozhat, és a kamatszint növekedését követően számottevően csökkenhet a törlesztés után rendelkezésre álló jövedelmük.

A kifeszített pénzügyi helyzetű háztartások számára még kockázatosabb lehet a rövid kamatperiódusú lakáshitelek választása. Amennyiben a hitelfelvevő jövedelméhez, illetve hiteltörlesztési képességéhez képest viszonylag nagyobb összegű hitelt szeretne felvenni, az a változó kamatozású hiteltermék választását ösztönözheti, mivel ennek a rögzített kamatperiódusú hitelekhez képest alacsonyabbak a kezdeti törlesztési terhei. Ehhez a hazai lakáshitel-piacon jelenleg jelentős mértékben járul hozzá, hogy a hosszabb periódusra rögzített hitelek esetében a kamatok mértéke a banki verseny elégtelen szintje miatt magasabb kamatfelárral szembesülnek a fogyasztók a változó kamatozású hitelekhez képest. Mivel a hitelfelvevő a kezdeti kamatkülönbség miatt alacsonyabb törlesztőrészlet mellett juthat ugyanakkora hitelösszeghez a változó kamatozás választásával, lehetősége van nagyobb mértékben eladósodni, mint a hosszabb távra rögzített kamatozású hitel felvételével. Ugyanakkor pont ezeknek a hitelfelvevőknek okozhatja a legnagyobb nehézséget a referencia-kamatok emelkedése, hiszen törlesztési képességüket már a hitelfelvétel idején fennálló kamatszint mellett is nagymértékben kihasználták.

A hitelezési fordulatot követően a változó kamatozású hitelfolyósítások aránya továbbra is jelentős az újonnan folyósított hitelekben belül. Hazánkban, az utóbbi években a hosszabb futamidejű és így a hitelfelvevő számára a jelentősebb kamatkockázat vállalásával járó lakáscélú hitelfolyósításokon belül mintegy 40 százalékot tettek ki a legfeljebb egy éves kamatfixálású hiteltermékek (1. ábra). Bár a Minősített Fogyasztóbarát Lakáshitelek folyósításának felfutásával párhuzamosan ez az arány 2018 februárjára 28 százalékra csökkent, a változó kamatozású hitelek továbbra is kiemelt figyelmet érdemelnek. E hitelek, különösen kifeszített jövedelmi helyzet esetén jelentősen növelhetik a késedelembe esés valószínűségét, ezért mind fogyasztóvédelmi-, mind pénzügyi stabilitási szempontból kiemelten figyelendő kockázatot jelentenek.

1. ábra
A folyósított lakáscélú hitelek kamatperiódus szerinti eloszlása

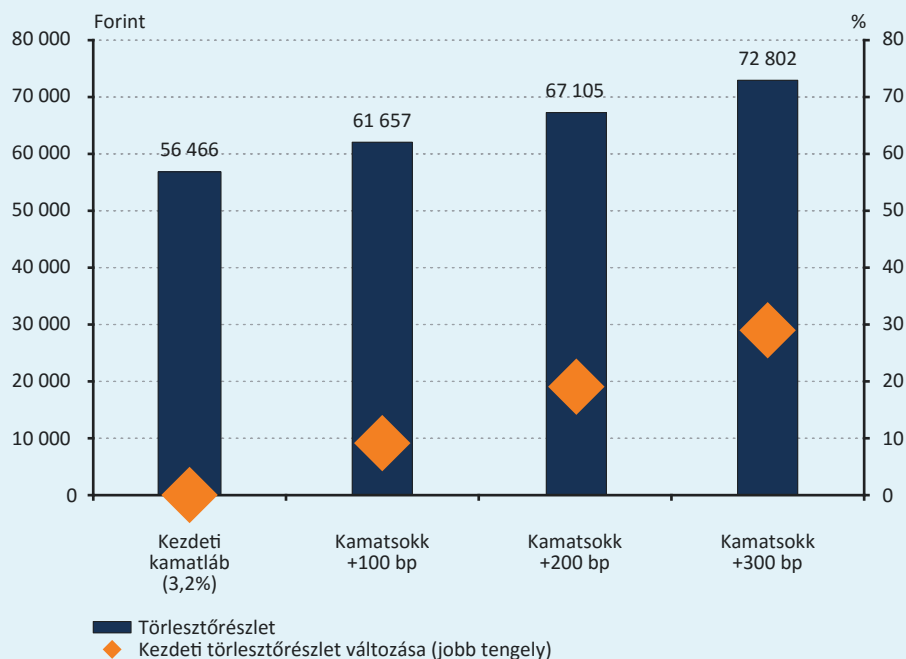


Forrás: MNB.

A kamatszint mérsékeltebb, 1–3 százalékpontos változása is drasztikusan, mintegy egyharmadával emelheti a törlesztési terheket. A kamatszint potenciális 1–3 százalékpontos (100–300 bázispontos) növekedését követően a referencia-kamatlábhoz kötött szerződések törlesztőrésze mintegy 10–30 százalékkal is emelkedhet egy 10 millió forintos, 20 éves futamidejű hitel esetén (2. ábra). A törlesztési terhek ilyen mértékű potenciális változékonysága miatt a változó kamatozású termékek felvétele csak a kamatkockázattal tisztában levő, megfelelő jövedelmi helyzetű adósok számára lehet mérlegelendő. Az átlagos hitelfelvevők tekintetében azonban a hosszabb kamatperiódusra rögzített kamatozású termékek választása nyújthatja a legnagyobb biztonságot.

2. ábra

Az egy évnél rövidebb kamatperiódusú lakáscélú hitelek törlesztési terhének alakulása különböző kamatsokkok mellett



Megjegyzés: 10 millió forintos hitelösszeg és 15 éves futamidő feltételezése esetén. Az ábrázolt kalkuláció a kamatkockázat felső becsléseként azonnali kamatsokkokkal számol.

Forrás: MNB.

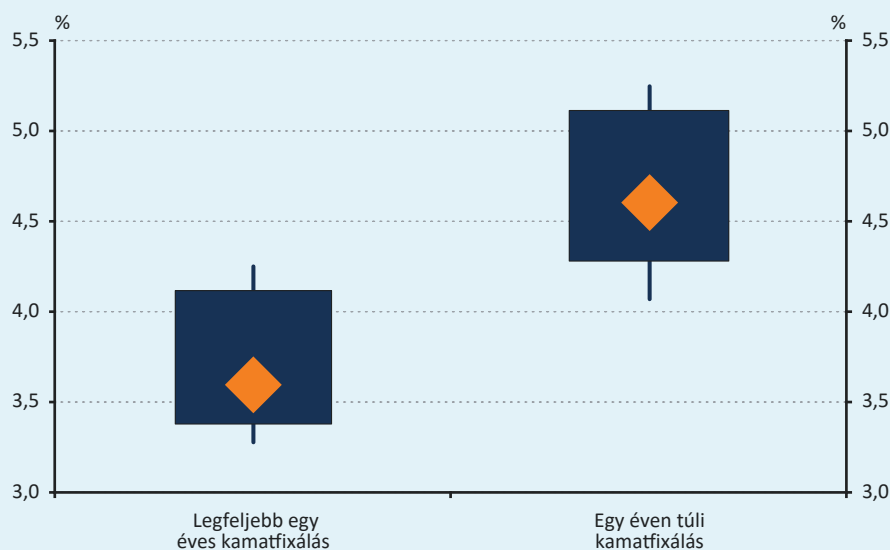
1. keretes írás

A Minősített Fogyasztóbarát Lakáshitel bevezetésének tapasztalatai

A háztartási hitelezés volumenének dinamikus növekedésére figyelemmel kiemelten fontos, hogy annak bővülése egészséges szerkezetben menjen végbe. A jelenlegi alacsony kamatkörnyezetben a hitelezés fenntartható bővülésének egyik kulcseleme a kamatok emelkedésével szemben védettebb hosszabb kamatperiódusú lakáshitelek széles körű elterjedése. Ezzel szemben az új lakáscélú hitelfolyósításokban – az előzőekben részletezett okokból – továbbra is jelentős súllyal részesednek a változó kamatozású termékek, amiben nagy szerepe van a banki árazási gyakorlatoknak is. Magyarországon, 2016 végén a változó és hosszabb kamatperiódusú lakáshitelek átlagos kamatfelár-különbsége nemzetközi összehasonlításban is magas volt, továbbá az egyes bankok ajánlatai között jelentős különbségek voltak megfigyelhetők (3. ábra). A banki ajánlatok közötti jelentős különbségeket magyarázhatja a banki verseny elégtelen mértéke, ami többek között visszavezethető a lakáshitelek körülményes összehasonlíthatóságára, a feltételek átláthatatlanságára.

3. ábra

A 2016-ban szerződött lakáshitelek átlagos referencia-kamat feletti kamatfelárának bankok közötti eloszlása a kamatrögzítés időtartama szerint



Megjegyzés: Első és negyedik kvintilis, illetve első és harmadik kvartilis értékek. A rombuszok a medián értékeket jelölik. A felárat az THM és az adott futamidőhöz tartozó BIRS különbségeként számítottuk.

Forrás: MNB.

A banki ajánlatok összehasonlíthatóságának elősegítése, a bankrendszeri verseny élénkítése, valamint a hosszabb kamatperiódusú lakáshitelek elterjedtségének támogatása érdekében, a fogyasztóvédelmi szempontokat is figyelembe véve az MNB 2017 tavaszán megalkotta a Minősített Fogyasztóbarát Lakáshitel minősítést. A minősítésre vonatkozó szigorú feltételek teljesítésével a bankok jogosulttá váltak a Minősített Fogyasztóbarát Lakáshitel termékek értékesítésére, valamint az ahhoz kapcsolódó logó használatára. A Minősített Fogyasztóbarát Lakáshitelek egységes, könnyen összehasonlítható termékek (4. ábra).

4. ábra

A korábbi hitelezési gyakorlatok és a Minősített Fogyasztóbarát Lakáshitelek jellemzői

Korábbi lakáshitelek	Minősített Fogyasztóbarát Lakáshitel
Nehezen áttekinthető díj- és költségstruktúra	A folyósításig felmerülő díjak és költségek maximáltak Nincsenek rejtett költségek
A banki ajánlatok nehéz összehasonlíthatósága	Online összehasonlító oldal
Elhúzódó banki folyamatok	A hitelbírálatra és a folyósításra vonatkozó szoros határidők
Sok esetben rövid kamatperiódusú hitelek	3, 5, 10 évre vagy a futamidő végéig rögzített kamatozás Maximált referenciakamat feletti kamatfelár
Magas elő- és végtörlesztési díjak	A jogszabályban rögzítettnél alacsonyabb elő- és végtörlesztési díjak

Forrás: MNB.

A termékek megismerését és összevethetőségét az MNB online összehasonlító oldal működtetésével, valamint a termékekhez kapcsolt tanúsító védjegy kialakításával segíti. A minősített termékekkel kapcsolatos tudnivalók összegyűjtéséhez az MNB létrehozta a minositetthitel.hu oldalt, ahol egy kifejezetten a Minősített Fogyasztóbarát Lakáshitel ajánlatok összehasonlíthatóságát biztosító online kalkulátor is helyet kapott. Az Összehasonlító oldal segítségével a hitel után érdeklődők a bankok által biztosított árazási képletek alapján számított, az általuk megadott adatok alapján egyénre szabott ajánlatokat kérhetik le, átlátható, táblázatos formában, a hitelek THM-értéke szerinti növekvő sorrendben. Az Összehasonlító oldal működtetése mellett az MNB a minősített termékek ismertségének növelése és a fogyasztók számára azok egyértelmű beazonosíthatósága érdekében tanúsító védjegyjelöltem megadását kérte a Minősített Fogyasztóbarát Lakáshitel elnevezés és a kapcsolódó logó tekintetében is.

A minősítés bevezetése óta az összes jelentős nagybank és minden takarékszövetkezet sikeresen pályázott a minősítés elnyerésére. 2018 májusáig a minősítést szerző intézmények több tucat minősített termék értékesítését kezdték meg, így azok a fogyasztók széles köre számára váltak elérhetővé (1. táblázat). A tényleges forgalmazás szeptemberi indulása óta mind az online Összehasonlító oldal látogatottsága, mind a termékek hitelezésben betöltött szerepe dinamikus növekedést mutatott. A 2017. szeptember 1-jén elindult MNB oldalt több mint 400 ezer látogató nyitotta meg, több mint 1 millió alkalommal 2018 májusáig, míg a kalkulátorból mintegy 90 ezer ajánlatot töltöttek le.

1. táblázat

A minősített hiteltermékek pályázó intézményeként és a forgalmazott kamatperiódusok szerint

	3 éves	5 éves	10 éves	Végig kamatfixált
Takarék Kereskedelmi Bank Zrt.*		✓	✓	
Takarék Csoport szövetkezeti hitelintézetei**		✓	✓	
Erste Bank Hungary Zrt.	✓	✓	✓	
K&H Bank Zrt.	✓	✓	✓	✓
MKB Bank Zrt.				✓
OTP Jelzálogbank Zrt.		✓	✓	✓
Raiffeisen Bank Zrt.		✓	✓	✓
CIB Bank Zrt.		✓	✓	
UniCredit Bank Hungary Zrt.	✓	✓	✓	✓
Budapest Hitel és Fejlesztési Bank Zrt.		✓	✓	

* A TakaréK Kereskedelmi Bank Zrt. a korábbi FHB Kereskedelmi Bank Zrt.

** A Bóly és Vidéke Takarékszövetkezet nem kezdte meg a minősített hitelterméke forgalmazását.

Forrás: MNB.

Az első befogadási ajánlatok már júniusban beérkeztek a bankokhoz, amelyeket szeptembertől a folyósítások dinamikus felfutása követett. A minősítés júniusi bevezetését követően júliusban már több mint fél milliárd forint értékben adtak minősített hitelügyletek megkötésére vonatkozó ajánlatot a hitelnyújtók. Szeptembertől a tényleges havi folyósítások is dinamikus ütemű növekedést mutattak, és 2018 márciusára mintegy 18 milliárd forintos értékre nőttek.

A Minősített Fogyasztóbarát Lakáshitelek túlnyomó részben 3 hitelnyújtó folyósította, de a koncentráció az utóbbi hónapokban mérséklődött. A minősített hitelek térnyerésében 3 kiemelkedő aktivitást mutató intézmény úttörő szerepet játszott, amelyet fokozatosan követett a Minősített Fogyasztóbarát Lakáshitelek folyósításának növekedése a többi intézmény esetében is. A legnagyobb hitelnyújtók e termékek folyósításán belüli részesedése a többi folyósító intézmény felzárkózása révén 2018 elejére 70 százalék közelébe mérséklődött, ami a piaci verseny fokozatos élénküléséhez vezethet.

5. ábra

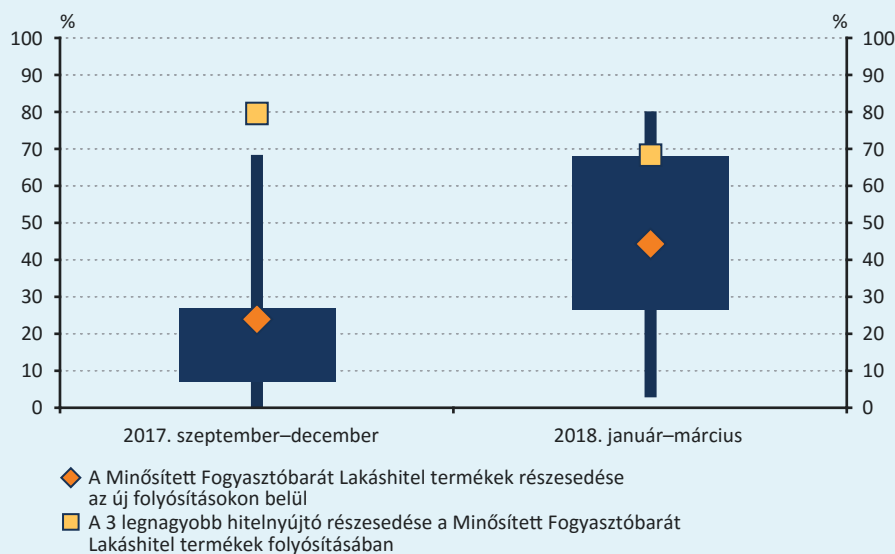
A Minősített Fogyasztóbarát Lakáshitelek folyósításának alakulása



Forrás: MNB.

6. ábra

A Minősített Fogyasztóbarát Lakáshitelek új folyósításokon belüli arányának hitelnyújtóként való eloszlása és a legnagyobb hitelnyújtó részesedése a Minősített Fogyasztóbarát Lakáshitelek folyósításában



Megjegyzés: A minősített termékek arányát a legalább 3 éves kamatperiódusú lakáshitel-folyósításon belül számítottuk, lakás-takarék-pénztári folyósítások nélkül. Az eloszlások a minimum és maximum, valamint az első és harmadik kvartilis értékeket mutatják.

Forrás: MNB.

A minősítésnek katalizátor szerepe lehetett a lakáshitel-piacon 2017 második felében zajló pozitív folyamatok tekintetében. 2017-ben érdemben nőtt a hosszabb kamatperiódusú hitelek folyósítása, különösen az év utolsó negyedétől. Emellett mind a pályázatok benyújtásának kezdetét jelölő 2017. júniustól, mind a tényleges forgalmazások megindulásának tekinthető 2017. szeptembertől 2018 februárjáig számított időszakban a legalább 3 éves kamatperiódusú lakáscélú hitelek kamatfelárainak érdemi, 60–70 bázispontos csökkenése azonosítható az előző év azonos időszakához viszonyítva. A felárak mérséklődésének hatására e termékek változó kamatozású hitelekhez mért relatív költséghátránya az Összehasonlító oldal indulása óta 2018 februárjára közel harmadára esett, ami támogatja az alacsonyabb kamatkockázat mellett felvehető, hosszabb időszakra rögzített kamatozású lakáshitelek térnyerését.

A kamatkockázat fogyasztók általi nem kellő súlyú értékeléséhez hozzájárul, hogy a hitelszerződés megkötése előtt a jelenleg hatályos európai uniós és hazai szabályozás szerint olyan teljes hiteldíj mutató (a továbbiakban THM) kerül bemutatásra, amely a jövőben várható törlesztőrészek kiszámítását egy változó kamatozású hitel esetében is változatlan kamatlábak feltételezésével végzi el. A THM számítás jelenleg hatályos szabályozása szerint ugyanis abban az esetben, ha a pénzügyi szervezet nem tudja számszerűsíteni a törlesztőrészek jövőbeni nagyságának kiszámításához szükséges paraméterek értékét, akkor az utolsó ismert érték feltételezésével kell az adósságszolgálat nagyságát megbecsülnie. A változatlan kamatláb feltételezése ahhoz vezet, hogy a pénzáramlások nagysága nem tükröz minden, a pénzügyi szervezet számára elérhető információt a törlesztőrészek jövőbeni változásáról.

2. keretes írás

A kamatvárákozással korrigált THM-ről (KTHM) szóló MNB ajánlás

A jelzáloghitelek kamatkockázatával kapcsolatos tájékoztatás átláthatóságának javítása érdekében az MNB új ajánlást dolgozott ki, amelyet 2018 elején küldött meg a Bankszövetség részére szakmai egyeztetésre. Az új ajánlás tervezetében megfogalmazott elvárás, hogy a hitelnyújtó a jogszabály által előírt tájékoztatási kötelezettségen túl mutassa be a kamatvárákozással korrigált THM értékét. Az ajánlás megjelenését követően elvárt lesz továbbá a kamatkockázatra vonatkozó konkrétabb figyelemfelhívás, valamint az eltérő kamatozású jelzáloghitel termékek kamatkockázatának átláthatóbb összehasonlítása az indikatív ajánlat kiadása, valamint az előzetes és a személyre szóló tájékoztatások során.

Az MNB által elvárt tájékoztatás bemutatja a fogyasztó által választott jelzáloghitelre vonatkozó kamatvárákozással korrigált teljes hiteldíj mutató értékét, valamint a feltételezett jövőbeni kamatok alapján becsült törlesztőrészt és visszafizetendő teljes összeget, összehasonlítva a pénzügyi szervezet által kínált kamatperiódusban rögzített kamatozású és futamidő végéig rögzített kamatozású jelzáloghitel termékeivel. A tájékoztatás mellett ugyanakkor figyelemmel kell lenni arra is, hogy jövőbeni gazdasági események miatt a tényleges kamat és törlesztőrészlet a tájékoztatásban jelzett értékektől előre nem kalkulálható irányban és mértékben eltérhet, valamint a kamat jövőbeni mértékének nincs elméleti felső korlátja, így az ügyfél kamatkockázata is korlátlan.

Az ajánlással az MNB fel kívánja hívni a figyelmet arra is, hogy a referencia-kamatlábhoz kötött változó, valamint a rövid kamatperiódusban rögzített kamatozású hitelek gyorsabban alkalmazkodnak a változó kamatkörnyezethez, ezért a havi törlesztőrészek gyakrabban változhatnak, mint a hosszabb kamatperiódusokban rögzített kamatozású hitelek esetében. Fontos megjegyezni, hogy a hosszabb távra rögzített kamatozású hitelek kamatlába ugyan gyakran magasabb, azonban nagyobb védelmet, kiszámíthatóságot nyújtanak a törlesztőrészek változékonysága ellen.

2.1.2. Tisztességes hitelezés

A 2016-ban megindított fair banki vizsgálatok 2017 I. negyedévében zárultak. Az MNB a vizsgált 23 pénzügyi intézményből 21 vonatkozásában állapított meg jogszabálysértést, és 18 érintett intézmény esetében mindösszesen közel 19 millió forint fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki. Az intézmények gyakorlatában rendszerszintű hiányosságok nem voltak észlelhetők, mindazonáltal az MNB egyes, szerződéskötést megelőző tájékoztatási elemekben – így például a függő közvetítők-re vonatkozó előzetes tájékoztatás, jelzáloghitelek esetén adandó személyes tájékoztatás, jelzáloghitel törlesztőrészlet változatlanságának időtartamára vonatkozó tájékoztatás, szerződéskötést megelőzően kötelezően átadandó tájékoztató dokumentumok, jellemző hiteltermék szerződések mintaszövegének intézményi honlapon történő közzététele – hiányosságokat tárt fel. A 2017. évben továbbra is kiemelt fókuszot kapott a fair banki szabályok betartásának vizsgálata, és újabb 16 pénzügyi intézménynél indult vizsgálat, amelynek fő témája a szerződéskötést megelőző tájékoztatás és a kamatváltoztatási mutatók jogszabályban foglaltaknak megfelelő alkalmazásának ellenőrzése. A vizsgálatok lezárására várhatóan 2018 második félévében kerül sor.

A vizsgálati tapasztalatok azt mutatják, hogy a hitelnyújtás során magas kockázatot jelent, ha a pénzügyi intézmények, illetve azok üzletkötői nem az ügyfelek szükségleteihez igazodó, számukra kedvező pénzügyi terméket ajánlják és értékesítik a fogyasztóknak. Ennélfogva kiemelten fontos, hogy a jogszabályi előírások betartásával minden hitel felvétele előtt történjen meg a jogszabályban foglaltaknak megfelelő szerződéskötést megelőző szóbeli és írásbeli fogyasztói tájékoztatás.

Az MNB mindezek mellett – a fogyasztók előzetes tájékoztatásának ellenőrzése kapcsán – megvizsgálta a jelzálog-hitel-szerződés megkötését megelőző dokumentációs teher optimalizálásának lehetőségeit. A piac meghatározó szereplői által átadott dokumentumok terjedelme megközelítette, illetve volt, ahol jelentősen meg is haladta a 200 oldalas terjedelmet, amely dokumentációs teher meghatározó részét a jogszabályok által előírt tájékoztatási kötelezettség teszi ki. Az MNB saját hatáskörén belül optimalizálta a tájékoztatók terjedelmét, amelynek eredményeképpen a KHR tájékoztató hét oldalról két oldalra, a túlzott eladósodottság kockázatairól szóló tájékoztató négy oldalról szintén két oldalra rövidült a dokumentumokban foglalt információk megőrzése mellett.

2.1.3. Jelzáloghitel-szerződések aggályos rendelkezései

Az MNB törvény 2016. év elejétől feljogosítja az MNB-t közérdekű kereset előterjesztésére a pénzügyi szervezetek fogyasztói szerződéseinek részévé váló általános szerződési feltételek tisztességtelenségének megállapítása érdekében. A jelzáloghitelezés ismételt felfutására és az érintett fogyasztók számosságára figyelemmel a jelzáloghitel-szerződések tisztességes voltának előmozdítása jelentős fogyasztói érdek, amelyre az MNB 2017-ben kiemelt figyelmet fordított. Az esetleges tisztességtelen kikötések kiszűrése és hatályon kívül helyezésének, vagy módosításának elérése érdekében az MNB 11 banknak a fogyasztói jelzáloghitel-szerződésekre irányadó hatályos szabályzatait, aktuális kondíciós listáit és mintaszerződéseit vizsgálta át tüzetesen. Az elemzést az MNB arra figyelve végezte, hogy a bankok által újonnan kötendő fogyasztói szerződésekben alkalmazott általános szerződési feltételek megfelelnek-e a Polgári Törvénykönyvben foglaltak szerint a jóhiszeműség és tisztesség követelményeinek.

Az MNB valamennyi bank esetében azonosított olyan általános szerződési feltételeket, amelyek egy közérdekű perben esetleg tisztességtelenné minősülhetnek. A jegybank – egyebek mellett – kifogás tárgyává tett olyan rendelkezéseket, amelyek korlátozták vagy terhesebbé tették a fogyasztó előtörlesztéshez való jogát, a biztosító megválasztásának, vagy megváltoztatásának lehetőségét, továbbá amelyek a kamatkedvezmények visszavonását a hitelező által egyoldalúan értelmezhető, indokolatlan vagy aránytalan okok alapján tették lehetővé. Több esetben előfordultak olyan kikötések is, amelyek egyes költségek indokolatlan felszámítására adtak lehetőséget, vagy aránytalan okból tették lehetővé a szerződés rendkívüli felmondását. A leggyakoribb problémát az egyértelműség hiánya jelentette, így előfordult, hogy a szerződési feltételek a fogyasztó számára nem érthetően fogalmazták meg például a költségekre és díjakra, a késedelmi kamatra, a felmondási okokra vagy az előtörlesztésre vonatkozó rendelkezéseket.

Az MNB felhívással fordult az érintett pénzügyi intézményekhez, kifejtve álláspontját az általa aggályosnak tekintett szerződéses kikötések kapcsán. Fellépésének eredményeként valamennyi bank megfelelően módosította vagy törölte mindazokat a szerződéses kikötéseket, amelyek módosítását az MNB szükségesnek tartotta az aggályok kiküszöbölése érdekében.

2.1.4. Tájékoztatási hiányosságok különböző hiteltermékeknél

Az előző fejezetekben is láthattuk, hogy a fogyasztói igényekhez igazodó hitelezés érdekében kiemelt figyelmet szükséges fordítani a termékek jellemzőinek közérthető bemutatására, amelyet a vonatkozó jogszabályok részletes előírásai szavatolnak. A fogyasztók megfelelő tájékoztatása továbbra is kockázatot jelent a pénzpiacra, amelyet alátámaszt, hogy az MNB Ügyfélszolgálatára 2017-ben érkezett, hiteltermékekhez kapcsolódó panaszok mintegy ötöde a szerződéskötést megelőző vagy a szerződés fennállása alatt tapasztalható hiányos, vagy nem megfelelő tájékoztatáshoz kapcsolódott. Az MNB ennek megfelelően a 2017. évben is folyamatosan ellenőrizte a pénzügyi intézmények kereskedelmi kommunikációjának jogszabályi megfelelőségét, valamint a közzétett teljes hiteldíj mutató (THM) számításának módszertanát.

Az MNB három pénzügyi intézmény (Budapest Hitel- és Fejlesztési Bank Zrt., Oney Magyarország Zrt., Kelet Takarékszövetkezet) esetében hozott határozatot, amelyekben a feltárt főbb jogszabálysértések a fogyasztóknak nyújtott hiteltermékek hirdetéseiben a THM nem feltűnő feltüntetése, vagy a THM feltüntetetésének hiánya, illetve a reprezentatív példa

szerepeltetésének hiánya, vagy az abban feltüntetett adatok nem a THM rendeletben meghatározottak szerint történő szerepeltetése voltak. A vizsgálatok eredményeképpen összesen 24,5 millió forint fogyasztóvédelmi bírság került kiszabásra.

Ezek közül 18 millió forint fogyasztóvédelmi bírság a Budapest Hitel- és Fejlesztési Bank Zrt.-t érintette, amellyel szemben a fogyasztóknak nyújtott hitelre vonatkozó kereskedelmi kommunikációra irányadó jogszabályi rendelkezések megsértése miatt került sor intézkedésre. A vizsgálat feltárta, hogy egyes esetekben a THM nem került feltüntetésre, vagy a megjelölt THM értékének feltüntetése nem felelt meg a jogszabályban előírt feltűnőség követelményének, illetve a bank kereskedelmi kommunikációjában a jogszabályban előírt rendelkezések szerinti reprezentatív példát nem adtak meg.

Az Oney Magyarország Zrt.-nél folytatott vizsgálat eredményeképpen az MNB 5 millió forint bírságot szabott ki, mert a pénzügyi vállalkozás a kereskedelmi kommunikációjában nem feltűnően, vagy egyáltalán nem tüntette fel a fogyasztónak nyújtott hitelre vonatkozó THM értékét. A Kelet Takarékszövetkezethél 1,5 millió forint bírságot szabott ki az MNB a kereskedelmi kommunikációra vonatkozó jogszabályi rendelkezések megsértése miatt, tekintettel arra, hogy az alkalmazott THM nem került szembetűnően feltüntetésre, valamint a takarékszövetkezet hirdetéseiben alkalmazott szlogen alkalmas volt arra, hogy a pénzügyi szolgáltatás lényeges jellemzője tekintetében megtéveszse a fogyasztókat, és ezáltal olyan üzleti döntés meghozatalára készítse őket, amelyet egyébként nem hoztak volna meg.

Mindezen túlmenően a kézizálog fedezete mellett nyújtott hitelezés vizsgálata a korábbi évek gyakorlatához hasonlóan továbbra is hangsúlyos eleme a fogyasztóvédelmi felügyelésnek. Tekintettel arra, hogy a felügyeleti tapasztalatok alapján az ilyen szolgáltatást igénybe vevő fogyasztói réteg jelentős hányada kiszolgáltatottabb helyzetben van, esetükben a megfelelő tájékoztatás, valamint a THM maximum mértékére, és számítására vonatkozó jogszabályi rendelkezések betartása kiemelten fontos.

Az MNB felügyelési tevékenysége során folyamatosan vizsgálja a kézizálog hitelt nyújtó pénzügyi intézmények honlapján közzétett hirdetményeket, az interneten közzétett hirdetéseket, illetve az intézmények által rendelkezésre bocsátott dokumentumokat. Ennek alapján szektorszerű áttekintést kaphat arról, hogy az intézmények gyakorlata miként felel meg a kereskedelmi kommunikációra vonatkozó, valamint a THM közzétételére, számítására és a THM maximum mértékére vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek, és jogszabálysértés gyanúja esetén vizsgálatot indít.

A kézizálog hitelezési tevékenységet érintően folytatott vizsgálatok közül a 2017. év során összesen 11 vizsgálatot zárt le, amelyek kapcsán összesen 41 millió forint összegű bírság kiszabására került sor. A vizsgált intézmények esetében a jogszabálysértések a kereskedelmi kommunikációval kapcsolatos jogszabályi rendelkezéseket, a THM kiszámításával kapcsolatos módszertant, továbbá a THM maximumára vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket érintette. Az intézmények gyakorlatában megállapított jogsértéseket és az annak kapcsán kiszabott bírságot az 2. táblázat foglalja össze. Annak ellenére, hogy a szektor jelentős részét érintették a vizsgálatok, az MNB továbbra is magas kockázatot lát a kézizálog hitelt nyújtó intézmények esetén ezen jogszabályoknak történő megfelelés kapcsán. Ezt támasztja alá az is, hogy a vizsgált intézmények között mindössze egy pénzügyi vállalkozás volt, amely esetében jogszabálysértés megállapítására nem került sor.

2. táblázat**A kézizálog hitelt nyújtó intézmények 2017-ben lezárt vizsgálatainak adatai**

Intézmény neve	Jogszabálysértéssel érintett témakörök	Bírság összege (millió forint)
Boldva és Vidéke Takarékszövetkezet	THM számítás módszertana	10
	THM maximum	
Expressz Zálog Zrt.	THM számítás módszertana	9
	THM maximum	
	Hitelekre vonatkozó kereskedelmi kommunikáció	
Corner Záloghitel Zrt.	THM számítás módszertana	5
	THM maximum	
Magnet Bank Zrt.	Hitelekre vonatkozó kereskedelmi kommunikáció	5
Royal Záloghitel Zrt.	THM számítás módszertana	4,5
	THM maximum	
	Hitelekre vonatkozó kereskedelmi kommunikáció	
Zálogfiók Zrt.	THM számítás módszertana	2
	THM maximum	
	Hitelekre vonatkozó kereskedelmi kommunikáció	
Centrum Zálog Zrt.	THM számítás módszertana	1,5
	THM maximum	
Gold Orient Zrt.	THM számítás módszertana	1,5
	THM maximum	
Correct Zálog Zrt.	THM számítás módszertana	1,5
	THM maximum	
	Hitelekre vonatkozó kereskedelmi kommunikáció	
Zálog és Hitel Zrt.	Hitelekre vonatkozó kereskedelmi kommunikáció	1
Axe Capital Zrt.	Jogszabálysértés megállapítására nem került sor	0

Forrás: MNB.

2.1.5. Termékértékesítések kapcsán feltárt jogsértések

A hitelezési tevékenységgel összefüggésben az MNB Ügyfélszolgálatára érkezett fogyasztói kérelmek 17 százaléka, míg a megkeresések tizede hitelkártya szerződésekhez kapcsolódott, amely megerősíti, hogy a termék magasabb fogyasztóvédelmi kockázatot hordoz, így a fogyasztói tájékoztatás vizsgálatára kiemelt figyelmet kell fordítani.

A bevásárlókártyaként értékesített hitelkártyák kapcsán az MNB célvizsgálatot indított a Budapest Hitel- és Fejlesztési Bank Zrt.-nél a Tesco Vásárlókártyát, valamint az Oney Magyarország Zrt.-nél az Auchan bevásárlókártyát érintően. Mindkét vizsgálat során megállapítást nyert, hogy a bevásárlókártyaként hirdetett termékek valójában hitelkártya termékek, amelyre vonatkozó tájékoztatás nem került megfelelően feltüntetésre a kereskedelmi kommunikációban. Az MNB a fantázianévvel ellátott hiteltermékek esetében elvárt gyakorlatnak tekinti, hogy a hiteltermékkel kapcsolatos kereskedelmi kommunikációban egyértelműen érvényesüljön az az üzenet, hogy a hirdetés egy hiteltermékre vonatkozik. A THM mértékének feltüntetésén túl, tehát szükséges a hitelterméket egyértelműen megjelölni (amely jelen esetben egy hitelkártya termék).

A hitelre vonatkozó kereskedelmi kommunikációban az MNB a jogszabályi rendelkezéseken túl minden esetben elvárja, hogy az azokon szereplő közlésben egyértelműen, figyelemfelhívó módon az adott hiteltermék megnevezése szerepeljen, különös tekintettel arra az esetre, ha a hitel nyújtója a hiteltermék esetében fantázianevet alkalmaz. Ezen felül kerülendő minden olyan megfogalmazás és megjelenítési mód, amely a hitel elérhetősége vagy költsége tekintetében téves várakozást kelthet a fogyasztóban.

A pénzügyi termékek értékesítésében betöltött jelentős szerepükre tekintettel az MNB kiemelt figyelmet fordít továbbá a közvetítői tevékenység ellenőrzésére. A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló törvény (Hpt.) 2015. december 12-től hatályos módosítása értelmében tilos az árubemutatóval egybekötött termékértékesítés során pénzügyi szolgáltatás nyújtása, amelynek ellenőrzésére – a beérkező ügyféljelzések, illetve társhatósági jelzések alapján – három pénzügyi intézmény közvetítőjének, illetve három független pénzügyi közvetítőnek a tevékenysége kapcsán került sor.

Az MNB a vizsgálatban megállapította, hogy az OTP Bank Nyrt. függő ügynöke 2016 áprilisában, illetve májusában – a jogszabályi tilalom ellenére – 16 árubemutatóval egybekötött termékértékesítéskor a Bank áruhitel termékét közvetítette. Az MNB a jogsértésekre tekintettel a függő ügynök tevékenységéért felelős bankkal szemben 12,8 millió Ft fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki. A Zepter International Ungarn Kft. (független közvetítő) esetében egy vizsgálatban szintén megállapították, hogy a vonatkozó időszakban tartott olyan árubemutatóval egybekötött termékértékesítést, amelynek során a jogszabályi rendelkezéseket megsértve pénzügyi szolgáltatást nyújtott. Az MNB az eljárás során egymillió forint összegű fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki a közvetítővel szemben.

A Hpt.-ben foglalt tilalom betartásán túl az MNB azt is vizsgálta, hogy a szerződéskötést megelőzően a fogyasztók részére nyújtott tájékoztatások megfeleltek-e a jogszabályi előírásoknak. A Hungaro Harmónia Kft., valamint a Magyar Közérzetjavító Pont Kft. esetében, a vizsgálatba bevont tanúk nyilatkozata és a közvetítők által rendelkezésre bocsátott dokumentumok alapján a Hpt.-ben foglalt pénzügyi szolgáltatásnyújtásával kapcsolatos tilalom megsértése nem került megállapításra, azonban a szerződéskötést megelőző tájékoztatással kapcsolatos hiányosságok miatt az MNB mindkét közvetítő esetében bírságot szabott ki.

Az MNB a jövőben is kiemelt figyelmet fordít a jogszabályi tilalom betartatására, illetve számít minden fogyasztó jelzésére, aki árubemutatón pénzügyi szolgáltatásnyújtást tapasztal.

2.1.6. Fizetési nehézségek kezelése

Az MNB Ügyfélszolgálatára érkezett fogyasztói jelzések, tájékoztatási kérések is azt mutatják, hogy a fizetési nehézségek kezelésének előmozdítása mind a pénzügyi intézmények, mind a fogyasztók oldaláról továbbra is kiemelt jelentőségű a pénzügyi rendszerbe vetett bizalom erősítése érdekében. A 2016. évi időszakhoz hasonlóan jelentős számú méltányossági kérelem elutasítására vonatkozó panasz és megkeresés érkezett az MNB-hez, az e témát érintő jelzések a megkeresések 5, a panaszok 8 százalékát tették ki a szektorban. A méltányossági kérelem elutasítására vonatkozó kérelmek közel harmadát a fogyasztók jelzáloghitel szerződésekkel kapcsolatban nyújtották be. A követeléskezeléssel kapcsolatban érkezett 71 darab kérelem a pénzügyi panaszok alig 3 százalékát teszi ki, míg a tájékoztatást kérő megkeresések 6 százaléka behajtási és követeléskezelési tevékenységhez kapcsolódott.

A hiteladós háztartások fizetési nehézségeinek megértésében fontos szempont az eladósodottság, a hitelfelvételi magatartás, a pénzügyi tudatosság és sérülékenység. Az MNB ennek feltérképezésére 2017 tavaszán 1500 háztartás kérdőíves felmérésével vizsgálta a hazai hiteladósokat, amelyek pénzügyi sérülékenységéhez a jövedelmi-, vagyoni- és eladósodottsági helyzet értékelésén túl pénzügyi tudatossági szempontokat is figyelembe vett. A regionálisan, településtípus és hiteltípus szerint reprezentatív kutatás eredményei alapján a hiteladós háztartások 3–8 százaléka tekinthető túlzottan eladósodottnak (az eladósodott háztartások aránya annak megfelelően ad különböző értékeket, hogy a jövedelemarányos törlesztőrészlet, a vagyonarányos adósság vagy a jövedelemarányos adósság mutató alapján kerülnek azonosításra).

A háztartások havi pénzügyi szaldóját (a rendszeres jövedelmek és kiadások egyenlege) és a likvid megtakarításokat egyszerre figyelembe véve a hiteladós háztartások 15 százaléka tekinthető pénzügyileg sérülékenynek (3. táblázat). Ez az arány azonban a háztartás jövedelem változására érzékeny: a jövedelem csökkenésének hatására a sérülékeny háztartások aránya meredeken emelkedik. Ez azt tükrözi, hogy a háztartás pénzügyi helyzetét érintő sokkokra a háztartás gyors reakciója szükséges ahhoz, hogy a hitelek törlesztése zavartalanul folytatódjon. A stresszhelyzetben a helyzetfelismerés és problémamegoldás képessége segíthet a háztartási költségvetés egyensúlyának megteremtésében, így a kutatásban a stabilitási szempontból lényeges előretételek pénzügyi tudatosság fontossága is megállapításra került. Ez alapján a pénzügyileg sérülékeny háztartásokon túl azonosítható egy 12 százalékos csoport, amely ugyan jelenleg nem sérülékeny, de egyfelől közel esik ennek küszöbéhez, másfelől nem kielégítő a pénzügyi tudatossága.

3. táblázat**A pénzügyi sérülékenységi és a pénzügyi tudatosság dimenziói a hitellel rendelkező magyar háztartások körében**

		Sérülékenység				
		Sérülékeny	Átmeneti	Stabil	Nem ismert	Összesen
Tudatosság	Alacsony tudatosságú	3,1%	3,8%	3,1%	2,3%	12,3%
	Közepes tudatosságú	6,0%	8,5%	13,8%	12,3%	40,6%
	Megfelelő tudatosságú	5,2%	7,1%	16,9%	12,2%	41,4%
	Nem ismert	0,7%	1,5%	2,3%	1,1%	5,6%
	Összesen	15,1%	20,9%	36,1%	27,9%	100,0%

Megjegyzés: Pirossal a sérülékeny, sárgával a kiterjesztett értelemben sérülékeny csoport jelölve.

Forrás: Századvég felmérés alapján MNB számítás.

A hiteladós háztartások potenciális sérülékenységét tehát jelentősen csökkentheti a pénzügyi tudatosság növelése. A különböző tudatosságú csoportok vizsgálata során kiderült, hogy az alacsonyabb pénzügyi tudatosság alacsonyabb iskolai végzettséggel, és – részben ezen keresztül – alacsonyabb jövedelmi szinttel és életszínvonallal párosul. Az MNB egy másik, 35 év alattiakat célzó felmérése során kiderült, hogy a fiatalok több mint negyötöde semmilyen pénzügyi oktatásban vagy képzésben sem részesült eddigi élete során, így egy általános edukációs program lenne szükséges a pénzügyi tudatosság hazai szintjének olyan mértékű növelésére, amely megfontolt hitelfelvételi magatartást eredményezne. Az MNB a 2017. évben is jelentős lépéseket tett a pénzügyi tudatosság fejlesztése érdekében, amelyről a 3. fejezet szolgál részletesebb információkkal.

Az MNB ezen felül 2016 I. negyedévében külön ajánlást adott ki arra vonatkozóan, hogy mit vár el a pénzügyi intézményektől a késedelmes jelzáloghitel-portfólió kezelése során, emellett folyamatosan nyomon követi és részletesen tanulmányozza a nemteljesítő adósok helyzetét. Megállapítható, hogy az ajánlás sok esetben katalizálta az adósok és a hitelezők együttműködésében megvalósuló megoldáskeresési folyamatot (hatására a bankok 2016 végéig mintegy 72 ezer késedelmes adóssal vették fel a kapcsolatot), és a szereplőket összességében arra készítette, hogy felmérjék a problémás helyzetből való kilépés lehetséges forgatókönyveit.

A bankok portfóliótisztítási folyamatának eredményeképp a nemteljesítő hitelek az elmúlt években jelentős arányban értékesítésre kerültek követelésvásárló pénzügyi vállalkozások számára. Mindez fogyasztóvédelmi szempontból is pozitív fejleménynek tekinthető, mivel a követeléskezelők sok szempontból alkalmasabbak a késedelmes adósok követeléseinek kezelésére, hiszen szervezetileg és tudásban erre specializálódtak, valamint a megállapodások megkötésekor nagyobb mozgástérrel rendelkeznek. Ezen kívül a gyors megtérülésben érdekeltek, és ha az ügyfél együttműködését tapasztalják, akkor a követelés érvényesítésének jogi útra terelése helyett, megoldások szélesebb tárházából választhatnak. A lakáspiac élénkülése tükrében most már akár az ingatlan értékesítése is kiutat jelenthet a problémás helyzetből. Emellett 2017 végéig közel 35 ezer szociálisan rászoruló háztartás esetén segített a Nemzeti Eszközkezelő (NET) programban történő részvétel. Ezen adósok mentesülnek korábbi hiteltartozásaik alól, lakhatásuk biztosított marad, az általuk fizetendő bérleti díj pedig jelentősen alacsonyabb, mint a korábban fizetendő törlesztőrészlet. Az adósok továbbá a programba történő belépést követő hat évben visszavásárlási jogot is élveznek, így kedvezményes áron akár vissza is szerezhetik lakástulajdonukat.

A követeléskezelési tevékenység erős fogyasztóvédelmi kontrolljára az MNB 2017-ben is kiemelt hangsúlyt fektetett. A követeléskezelő pénzügyi vállalkozásokat érintően továbbra is jelentős számú kérelemre indult fogyasztóvédelmi eljárást folytatott, amelyeknél számos esetben szabott ki bírságot, különösen a panaszkezelési rendelkezések és a központi hitelinformációs rendszerről szóló törvény megsértése miatt. A vizsgálati tapasztalatok szerint a fogyasztók a pénzügyi intézmények felé sok esetben a követelés jogalapját és összegezését vitatják, amelynek vizsgálatára – mivel bíróság döntési jogkörébe tartozik – az MNB-nek fogyasztóvédelmi eljárás keretében nincs hatásköre. Folyamatos felügyelés keretében az MNB ugyanakkor számos esetben jelezte a követeléskezelő intézmények számára a feltárt, fogyasztóvédelmi szempontból aggályos gyakorlatokat, amelyek együttműködtek azok kijavításában.

A fizetési nehézségekkel küzdő fogyasztók szempontjából szintén jelentős kockázat, hogy a követeléskezelők az ügyfeleik számára elérhetőek-e, amelyet az MNB folyamatos felügyelés vizsgálatok keretében is ellenőrzött, és továbbra is kiemelten ellenőriz.

A lejárt követelések vásárlását, kezelését és (esetlegesen arra jogosulatlan vevő számára történő) értékesítését az MNB a 2017. évben indult témavizsgálat keretében ellenőrzi. A 2018. február végéig lezárt 7 vizsgálatban minden érintett intézmény (Arthur Bergmann Hungary Zrt., Capital Hitelház Zrt., D.A. Faktor Zrt., DELTA FAKTOR Zrt., PK Zrt., Primátus Zrt., VIN-FAKTOR Zrt.) felé jelzett olyan fogyasztóvédelmi szempontból aggályos gyakorlatokat, amelyek ellentétesek a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete elnökének 14/2012. (XII.13.) számú, a követeléskezelők számára a követeléskezelési gyakorlatuk során elvárt fogyasztóvédelmi elvekről szóló ajánlás elvárásaival (egyebek mellett az engedményezést követő értesítések, az adósokkal történő kapcsolattartás ellenőrzése, az adósokkal kapcsolatba kerülő munkatársak képzése és a követelések nyilvántartása vonatkozásában). A pénzügyi vállalkozások többsége ugyanakkor már a vizsgálat időszaka alatt módosította a nem megfelelő folyamatait, az MNB elvárásainak megfelelően.

2.2. BIZTOSÍTÁSI SEKTORBAN AZONOSÍTOTT KOCKÁZATOK

Az MNB Ügyfélszolgálatához 2017-ben beérkezett fogyasztóvédelmi kérelmek több mint negyede (27%), a megkereséseknek pedig a 24 százaléka kapcsolódott biztosításokhoz. Bár az összes beérkezett megkeresésen belül a biztosítási piac részaránya növekedett a 2016. évhez viszonyítva, mind a kérelmek, mind a megkeresések száma csökkent az előző évhez képest. Az ügyfélszolgálati tapasztalatok szerint a szektoron belül különösen a 2017 előtt létrejött befektetési egységekhez kötött életbiztosítási szerződésekkel kapcsolatos vitás ügyek aránya emelkedett meg, amelyek között a tájékoztatási hiányosságokkal és a szolgáltatás mértékével, elszámolásával kapcsolatos vitás ügyek voltak jellemzőek. Ezen biztosítástípus sajátossága az összetett költség szerkezet, a hosszú távú elköteleződés és az árfolyamkockázat. A beérkezett kérelmek is azt támasztják alá, hogy az esetleges későbbi jogviták elkerülése érdekében ezen terméktípus esetén kiemelt figyelmet érdemes fordítani a szerződési feltételek alapos áttanulmányozására és a tudatos szerződéskötésre, amelyet a 2017-ben bevezetésre került etikus szabályozás is elősegít.

A biztosítási szektorban továbbra is a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási, valamint a befektetési egységekhez kötött életbiztosítási szerződésekhez kapcsolódó fogyasztóvédelmi kockázatok voltak a felügyelés fókuszában. E termékek esetén a fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásokban számos esetben került feltárássra tájékoztatáshoz, panaszkezeléshez kapcsolódó jogsértés, továbbá több vizsgálat során azonosításra került, hogy a biztosítótársaságok tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytattak a fogyasztókkal szemben. Figyelemmel az egyes eljárások, fogyasztói bejelentések során feltárt aggályos gyakorlatokra, a 2017. évben az MNB folyamatos felügyelés keretében számos alkalommal élt megkereséssel a biztosítótársaságok felé, valamint több cél-, és témavizsgálatot is megindított az intézményekkel szemben.

Az értékesítésben legnagyobb szerepet játszó biztosításközvetítőket érintően a 2017. évben a szakmai szabályok betartása, az ahhoz szorosan kapcsolódó igényfelmérések vizsgálata kapott nagyobb hangsúlyt a felügyelésben. Az MNB sok eljárást indított fogyasztói kérelemre, amelyek közül két intézmény esetében is a biztosítási szakmai szabályok megsértését állapították meg. Kiemelendő továbbá, hogy az MNB először folytatott eljárást és szabott ki fogyasztóvédelmi bírságot a Pénzügyi Békéltető Testülettel való együttműködési kötelezettség megsértése miatt, az MNB törvény 2016. július 1. napja óta hatályos, 108. § (5) bekezdésében foglaltak alapján. Az MNB a célvizsgálatban megállapította, hogy a CLB Független Biztosítási Alkusz Kft. jogszabályi kötelezettségét megsértve, a Pénzügyi Békéltető Testület előtt folytatott eljárásban nem biztosította egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét, továbbá az eljárás során válaszirátát a jogszabályban foglalt határidőn túl küldte meg a Pénzügyi Békéltető Testület részére.

2.2.1. Díjak és költségek átláthatósága

Az életbiztosítások körében a 2017-ben bevezetésre került etikus szabályozás komoly változásokat hozott a költségek átláthatóságában. A Magyar Nemzeti Bank az ügyfélbizalom helyreállítása és a félreértékesítések, azaz a félrevezető tájékoztatással történő eladások csökkentése érdekében a jogalkotóval szoros együttműködésben, egy hosszú piaci konzultációval kísérve alkotta meg az etikus koncepció elemeit. Az új szabályozás a fair bank törvényhez hasonlóan, de bizonyos témakörökben még azon túlmutatóan nyújt támpontot a biztosítóknak ahhoz, hogy termékeiket és magatartásukat olyan közös normákhoz igazítsák, amelyek az ügyfelek érdekeit szolgálják, és a biztosítók számára is hosszú távú stabil portfóliót eredményezhetnek.

3. keretes írás

Az etikus szabályozói keretrendszer jelentős piactisztító és költségcsökkentő hatással járt

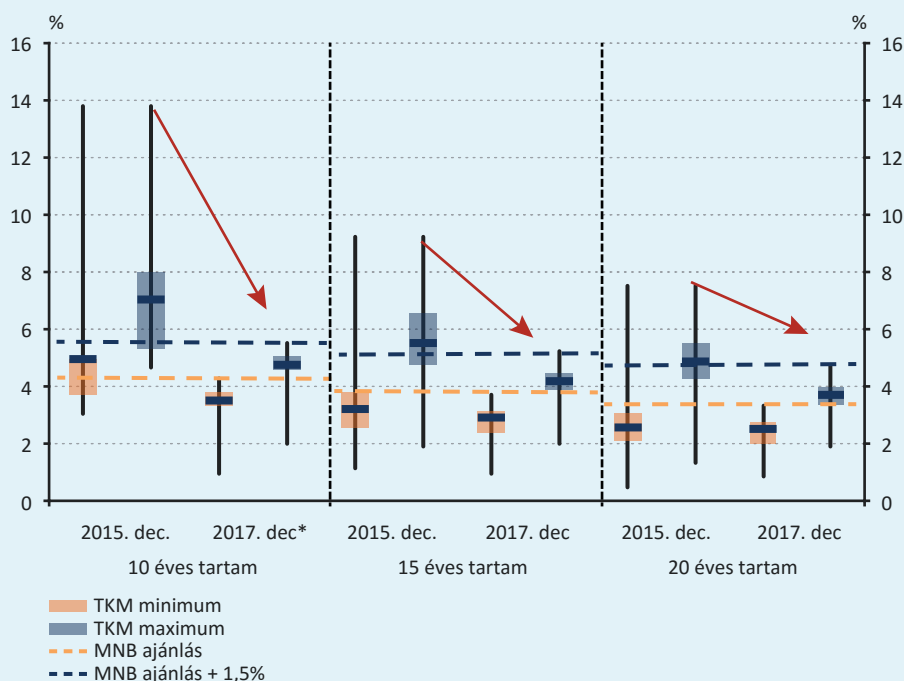
Az etikus szabályozói környezet legjelentősebb rendelkezéseit 2017. január 1-től szükséges az intézményeknek teljesítenie, amelynek köszönhetően nőtt a termékek átláthatósága és összehasonlíthatósága. Jogszabály rögzíti a költségek elnevezése és azok mögöttes tartalma közötti összhang elvárását és a megtakarítás minimálisan az ügyfél részére visszafizetendő, illetve befektetésre fordítandó arányát. Az új szabályozási környezet a unit-linked biztosításokra egy külön MNB ajánlásban (UL ajánlás¹) rögzíti a termékekkel, költségekkel, a nyilvántartással, valamint az értékesítés során követendő gyakorlattal kapcsolatos MNB elvárásokat. Az ajánlás egyik legjelentősebb eleme, hogy a fair ár-érték arány elérése érdekében a korábban már nyugdíjbiztosítások esetében alkalmazott teljes költségmutató (TKM) limit további szigorítások mellett kiterjesztésre került minden unit-linked típusú biztosításra.

A biztosítók adatszolgáltatásai alapján a termékpaletta közel felére zsugorodott, és a biztosítók az MNB kérdőíves felmérése szerint szinte az összes megtakarítási terméküket módosították vagy kiveztették, és azok helyébe új termékeket vezettek be. A bevezetett TKM limitrendszernek köszönhetően a rendszeres díjas nem nyugdíjbiztosítások TKM értékeinek átlaga 4,95 százalékról 3,84 százalékra, amíg az egyszeri díjfizetésű biztosítások 5 éves tartamra számított átlaga 4,02 százalékról 2,65 százalékra csökkent az év végére.

A rendelkezésre álló adatok alapján a szabályozói keretrendszer változása jelentős hatást gyakorolt a biztosítási termékpalettára, a drágább termékek pedig kivezetésre kerültek, amellyel az ügyfelek nagyobb biztonsággal választhatnak egy homogénebb termékpalettából (7. ábra).

7. ábra

A rendszeres díjú unit-linked biztosítási termékek TKM-értékének változása



Forrás: MNB.

* 10 éves tartam esetében csak a határozott tartamú szerződések kerültek figyelembevételre

¹ 8/2016 (VI. 30.) számú MNB ajánlás a befektetési egységekhez kötött (unit-linked) életbiztosításokkal kapcsolatos prudenciális és fogyasztóvédelmi elvek alkalmazásáról.

Az ügyfelek által fizetett költségtételek csökkentése átmenetileg a bevételek, így a nyereség csökkenését jelenti a biztosítók számára, azonban azáltal, hogy az intézkedések hatására a biztosítók és az ügyfelek is egyaránt a szerződések hosszú távú fennmaradásában érdekeltek, ezért a szerződések díjjal rendezett időszakának növekedése várható. A bizalom növekedésével és az öngondoskodási hajlandóság további erősödésével, valamint a szerződések hosszabb távú fennmaradásával a biztosítók által kezelt állomány további növekedése is várható, amelyek együttes hatása kompenzálhatja a bevételkiesést. A továbbiakban ennek az ügyfélbarát állapotnak a fenntartása jelenti a hosszú távú célt, amelyet az MNB minden rendelkezésére álló eszközzel támogatni fog.

A biztosítási piacon a lakossági befektetési csomagtermékek tájékoztatási és értékesítési folyamataira vonatkozó egységes előírásokat tartalmazó európai uniós rendelet, valamint az egységes tájékoztatók létrehozását, illetve a közvetítői jutalékok nyilvánossá tételét előíró európai uniós biztosításértékesítési irányelv 2018-ban történő hatályba lépése jelentős változásokat hozhat, amelyre mind a felügyelt intézmények, mind a felügyeleti hatóságok megkezdtek a felkészülést.

A pénzügyi fogyasztóvédelem egyik kiemelt feladata, hogy – a pénzügyi tudatosság növelésével – a fogyasztók megalapozott döntéseket tudjanak hozni, átláthatóbbak legyenek a piacok, és javuljon a pénzügyi termékeket értékesítők munkájának színvonala. Ezen célok elérése és az elmúlt évtized piaci fejleményei, a meghatározóvá váló összetettebb feltételrendszerű termékek, az eltérő termékinformációk és írásbeli tájékoztatók, a biztosítási termékek nehezen átlátható költségei tették szükségessé a magasabb szintű közösségi harmonizációt, amelyet a biztosítási értékesítésről szóló 2016/97. számú uniós irányelv hivatott kezelni. Az európai jogalkotási folyamat a biztosítási termékek szorosabb felügyeletét, illetve az átlátható, összehasonlítható terméktájékoztatók elterjedését vetítette előre. Ennek részeként európai szinten egységes, standardizált ügyféltájékoztatók kerültek bevezetésre az életbiztosítási és a nem-életbiztosítási termékek esetében. A biztosítók – a hatékonyabb ügyfélvédelem érdekében – termékfelügyeleti és -irányítási politikával, belső eljárásrenddel kell rendelkezniük az általuk kidolgozott és értékesíteni kívánt biztosítási konstrukciókra vonatkozóan. A biztosítási terméket előállítók kizárólag a célpiachoz tartozó ügyfelek igényeivel, jellemzőivel és céljaival összeegyeztethető biztosítási konstrukciókat tervezhetnek és hozhatnak forgalomba. A termékgazdáknak figyelembe kell venniük az adott célpiachoz tartozó ügyfelek pénzügyi tájékozottságát is. Fontos kiemelni, hogy az alkuszok, valamint a befektetési életbiztosítási terméket értékesítők eljárásait és díjazását úgy kell szabályzatban foglaltan kialakítani, hogy az ne vezessen az érdekellentéthez, azaz az értékesítést kizárólag az ügyfél igénye határozza meg, és az ne a magasabb jutalékot ígérő termék függvénye legyen.

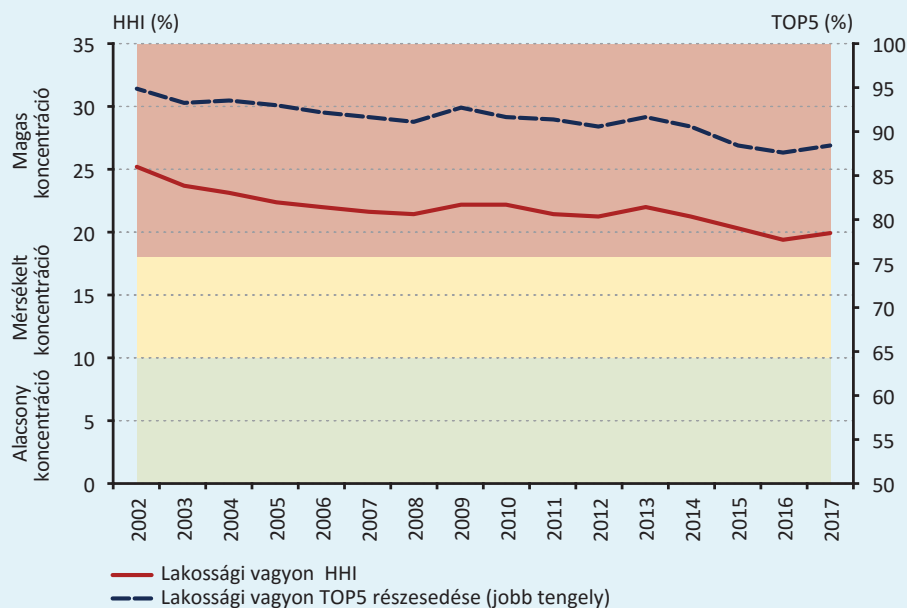
2.2.2. A piaci verseny erősítésének szükségessége a lakásbiztosítások körében

Az ingatlanvagyonnal rendelkező ügyfelek számára kiemelt jelentőségűek azok a biztosítási fedezetek, amelyek az ingó – és ingatlanvagyonra ért különböző biztosított káresemények bekövetkeztekor (pl. természeti csapások) nyújtanak szolgáltatásokat. Az ügyfelekért folytatott verseny alakulása tekintetében többek között lényeges elem a piaci szereplők száma, a biztosítók által nyújtott szolgáltatások köre.

A magyarországi lakásbiztosítási piacon tizenkét hazai biztosító nyújt lakásbiztosítási szolgáltatást, azonban a szegmenst magas díjbevételek-koncentráció jellemzi. A koncentrációs mutatószám ugyan a 2002. évtől kezdődő trendjében egy csökkenő koncentrációs szintet demonstrál, azonban azt mutatja, hogy 2017 IV. negyedévtől újra nőtt a koncentráció, és az adatok alapján továbbra is öt biztosítónál koncentrálódik a hazai lakásbiztosítási szerződésállomány díjbevételeinek közel 90%-a (8. ábra), ezen belül négy biztosító rendelkezik a szerződésállomány díjbevételeinek 85%-val.

8. ábra

A lakossági vagyonszerzési üzletág koncentrációjának alakulása



Forrás: MNB.

A többi nyolc biztosítóra jut a piaci díjbevétel maradék 15%-a, amely részesedés alapján elmondható, hogy oligopolisztikus jegyeket mutat a hazai lakásbiztosítási szegmens.

A magas piaci koncentráció okaként említhető – mint olyan tényező, amely az ügyfelek biztosítók közötti mozgását nehezíti –, hogy a lakásbiztosítási szerződések egyik biztosítótól a másikhoz történő átkötésére a többi határozatlan időre kötött kárbiztosítási szerződéshez hasonlóan, a vonatkozó jogszabály rendelkezése szerint évente egy alkalommal kerülhet sor, valamint az állomány egy jelentős része lakáshitelek mellé kötött szerződés, amelyek esetleges módosításához (átkötéséhez) hitelintézeti hozzájárulás is szükséges.

9. ábra

Lakásbiztosítási kárhányad alakulása



Forrás: MNB.

A lakásbiztosítások kárhányadát illetően a 2005–2017 közötti időszak 33–35% körüli kárhányad²-trendjét csak a 2010. évben tapasztalt, természeti katasztrófák miatti kiugró, 60% közeli kárhányad, valamint a 2011. év közel 40%-os kárhányada töri meg (9. ábra). Ugyan a biztosítók kapcsolódó költségei (pl. kárrendezési) árnyalják a szegmens teljesítményét, összességében azonban a verseny élénkítése össztársadalmi haszonnal járna, növekvő szolgáltatási- és csökkenő árszínvonalat eredményezhetne a fogyasztók számára.

2.2.3. Életbiztosítások lejárata előtti tájékoztatás

Az MNB Ügyfélszolgálatához kérelemmel forduló fogyasztók az esetek 17 százalékában a szolgáltatáshoz kapcsolódó nem teljes körű, hiányos tájékoztatást kifogásolták. A hiányos tájékoztatásra vonatkozó panaszok legnagyobb számban (52 db) az indexhez- vagy befektetési egységekhez kötött életbiztosítások esetében fordult elő.

Az MNB a tájékoztatási hiányosságokból fakadó, magas fogyasztóvédelmi kockázatra tekintettel kialakította a lejárat-tal megszűnő befektetési egységekhez kötött életbiztosítások ügyféltájékoztatásra vonatkozó elvárásrendszerét, amely a hiányzó formanyomtatványok kidolgozásán túl időbeli-, formai- és tartalmi követelményeket egyaránt magában foglal. A biztosítókkal szembeni elvárás, hogy a lejáratot megelőző évben megküldendő évi rendszeres ügyféltájékoztatás alkal-mával hívják fel az ügyfelek figyelmét arra, hogy a következő évben le fog járni a biztosítási szerződésük.

Az MNB a fentiek mellett javasolja, hogy a biztosítók a lejáratról szóló tájékoztatást legalább 60 nappal a biztosítás lejárata előtt, a szerződésben kikötött kapcsolattartási módnak megfelelően juttassák el az ügyfél részére, mellékelve minden, a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges formanyomtatványt. Amennyiben az ügyfél részére ez az értesítés sikertelen, a biz-tosítók telefonon, vagy az ügyfél egyéb megadott elérhetőségén, illetve az állományápolásba bevont biztosításközvetí-tőn keresztül is próbálják meg eljuttatni a szükséges információkat az ügyfeleknek. Sikertelen kapcsolatfelvétel esetén, a lejáratot megelőző 15 napon belül egy, az ügyfél levelezési címére kiküldött levél postázása ajánlott, amelyhez ismét mellékelni kell minden szükséges nyomtatványt, valamint válaszbörítékot az ügyfél számára.

Az MNB elvárja azt is, hogy a szerződés lejáratával történő megszűnése, valamint a kifizetés teljesítése között a biztosítók a lejárat-i összeget kamatmentesen, elkülönítetten tartsák, és külön kezelési költséget vagy díjat a lejárat-i összeg tartására ne számítsanak fel.

2.2.4. Az elektronikusan megkötött kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződésekkel kapcsolatos kockázatok

A rendkívül széles körben elterjedt, és kedvező díjuk miatt egyre inkább teret hódító elektronikus kapcsolattartással megkötött kötelező gépjármű-felelősségbiztosítások esetében a biztosítótársaságok jogszabályon alapuló tájékoztatá-si kötelezettségeiket az ügyfelek által megadott elektronikus levelezési címre történő megküldéssel teljesítik. Gyakori probléma azonban, hogy az ügyfelek a tévesen megadott vagy időközben megszűnt e-mail címekre küldött tájékoztató leveleket nem kapják meg, és ez jelentős anyagi hátránnyal járhat részükre, illetve szélsőséges esetben úgy szűnhet meg a szerződésük, hogy arról nem is szereznek tudomást.

Az MNB az ügyfelek érdekeinek védelmében feltérképezte a kötelező gépjármű felelősségbiztosítási szerződést elekt-ronikusan értékesítő biztosítók gyakorlatát, és megállapította, hogy az nem egységes sem abban a tekintetben, hogy az ügyfeleknek van-e lehetőségük a szerződéskötés során az általuk megadott e-mail cím ellenőrzésére, sem abban, hogy a biztosító hibás e-mail cím esetén milyen eljárást folytat. Figyelemmel azonban arra, hogy az ügyfelek az elektroniku-san megkötött kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződés esetében díjkedvezményre válnak jogosulttá, illetve az üzembentartó jogszabályi köteleessége fenntartani a biztosítási szerződését, a biztosítók mellett az ügyfeleknek is kellő gondossággal és körültekintéssel szükséges eljárniuk az adataik megadása során.

A vizsgálat lezárását követően a nem megfelelő gyakorlatot folytató biztosítók részére az MNB vezetői levélben fogalmazta meg elvárásait és javaslatot tett a szükséges módosításokra. Ugyanakkor az MNB szükségesnek tartja az ügyfelek figyelmét

² Kárhányad: kárkifizetések díjbevételekre vetített aránya.

is felhívni arra, hogy csak azok vegyék igénybe az e-kommunikációs kedvezményt, akik gyakorló felhasználói az elektronikus levelezési rendszereknek és fokozottan ügyeljenek arra, hogy e-mail címüket pontosan adják meg és rendszeresen figyeljék a kéretlen levelek mappáját a levelezőrendszerben. Figyeljenek továbbá arra, hogy az e-mail cím változásáról haladéktalanul értesítsék a szerződésüket kezelő biztosítót.

2.2.5. Utasbiztosítási szerződések tisztességtelensége

Az MNB Ügyfélszolgálatára érkező, utasbiztosítási szerződésekre vonatkozó panaszok és megkeresések száma nem volt jelentős a 2017. évben, ugyanakkor megemlítendő, hogy 2016-hoz képest a beérkezett kérelmek száma közel megduplázódott. Tekintettel arra, hogy ezen termékek a fogyasztók széles rétegét érintik, az MNB fokozott figyelmet fordít a szerződések esetlegesen aggályos rendelkezéseinek kiszűrésére.

Egy – az MNB pernyertességét kimondó – bírósági ítélet tisztességtelennek minősített több olyan általános szerződési feltételt, amelyekhez hasonló szabályokat számos, a perrel nem érintett biztosító is alkalmaz utasbiztosítási szerződéseinben. A kikötések a biztosítási esemény bejelentésével, és annak elmulasztása vagy késedelve esetén a biztosító szolgáltatásának korlátozásával kapcsolatosak.

Az ítélet alapján az MNB felhívással fordult valamennyi olyan biztosítóhoz, amely utasbiztosítási szolgáltatást nyújt, és kezdeményezte az ítélet szerint tisztességtelennek minősülő kikötéssel tartalmilag azonos szerződéses kikötések megfelelő módosítását. Az MNB fellépése eredményeként a biztosítók többsége további egyeztetés nélkül módosította a szerződési feltételeit.

2.3. PÉNZTÁRI SZEKTORBAN AZONOSÍTOTT KOCKÁZATOK

A pénztári piacot érintően az MNB Ügyfélszolgálatára érkezett fogyasztói kérelmek aránya az előző évekhez hasonlóan elhanyagolható a többi szektorhoz képest, amelyek több mint kétharmada az önkéntes nyugdíjpénztárak tevékenységét érintette. A leggyakrabban előforduló fogyasztói panasz a pénztárak szolgáltatásainak elszámolására és kifizetésére tér ki, illetve azzal kapcsolatos tájékoztatási hiányosságokat kifogásol.

Az MNB a pénztári tagok tájékoztatását, illetve a szektor átláthatóságát azzal kívánja elősegíteni, hogy évente közlést tesz az önkéntes nyugdíjpénztárak szektorszintű és intézményenkénti díjterhelését bemutató mutatószámot.

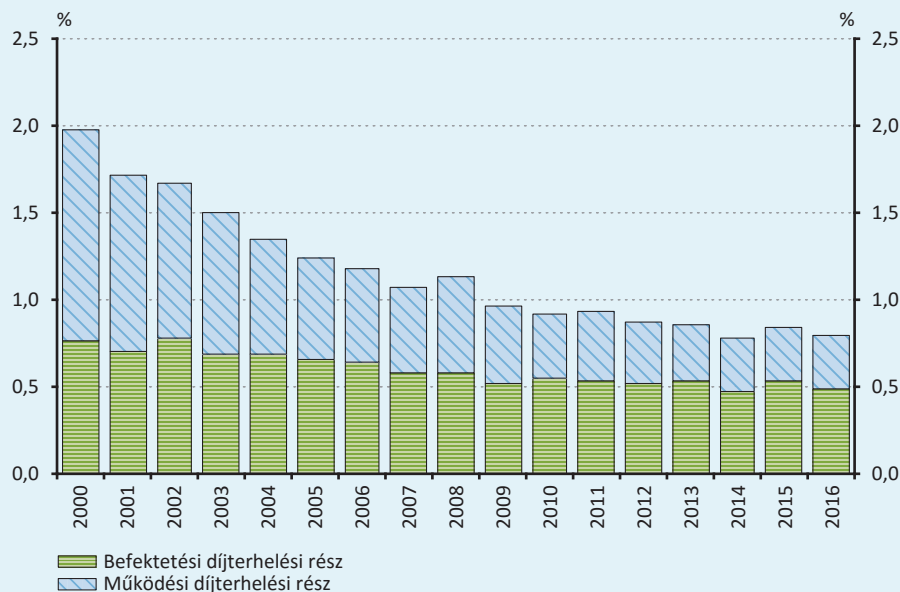
A díjterhelési mutató segítségével a pénztártagok tájékoztatást kaphatnak, hogy az egyes években a választott intézményekben a megtakarításuk hány százalékát fizették ki működési, likviditási (működési díjterhelési rész), illetve vagyon- és letétkezelési díjként (befektetési díjterhelési rész).

Az elmúlt 16 év során a díjterhelési mutató mértéke fokozatosan csökkent, 1,97 százalékról 0,80 százalékra. (10. ábra). Szektorszinten a működési díjterhelési rész 0,31 százalékos szinten állandósult, a befektetési díjterhelési rész szintjének mértéke 2016. év végén pedig 0,49 százalékra csökkent, a csökkenés üteme a működési díjterhelés tekintetében gyorsabb volt.

A díjterhelési adatok összehasonlításakor figyelembe kell venni az egyes intézmények tevékenységének kezdetétől eltelt időt. A pénztári tevékenység kezdeti időszakában a működéssel kapcsolatos tételek nagyobb arányt képviselnek, hiszen a vagyon, mint vetítési alap is kisebb. A befektetési díjterhelési rész mértékét elsősorban a vagyon- és letétkezelő partnerekkel megkötött szerződésekben szereplő díjazási feltételek és a befektetési hozameredmény határozza meg. A sikerdíjas konstrukciók esetében a referencia indextől való eltérés függvényében változik a kifizetett vagyonkezelési díj mértéke.

A díjterhelési mutató a költségelvonás bemutatásával segítséget nyújthat a pénztárválasztáshoz, azonban a tagi vagyon növekedésében a befizetések mellett a pénztári portfóliók hozameredménye tölti be a legfontosabb szerepet, ezért a csatlakozást megelőzően javasolt az egyes portfóliók rövid és hosszú távú befektetési teljesítménymutatóinak az áttekintése.

10. ábra
Az önkéntes nyugdíjpénztári díjterhelés alakulása



Forrás: MNB.

2.4. TŐKEPIACI SZÉKTORBAN AZONOSÍTOTT KOCKÁZATOK

Az MNB Ügyfélszolgálatához 2017-ben érkezett, a tőkepiacot érintő kérelmek és megkeresések száma a 2016. évben beérkezettekhez képest tovább csökkent. A vitás ügyek számának kedvező alakulása mellett fontos szem előtt tartani, hogy a többi pénzügyi szektorral összehasonlítva a tőkepiaci szektorban vállalja a legnagyobb kockázatot a fogyasztó, amennyiben nem fordít kellő figyelmet a megfelelő szolgáltató és szolgáltatás kiválasztására. Az ügyfélszolgálati tapasztalatok azt mutatják, hogy akkor jár el kellő gondossággal a fogyasztó, ha a szolgáltatás igénybevétele előtt ellenőrzi az MNB honlapján elérhető nyilvántartásban, hogy a szolgáltató rendelkezik-e jogosultsággal a konkrét pénzügyi szolgáltatás nyújtására, és pénzügyi tapasztalatainak és kockázatvállalási hajlandóságának megfelelő terméket választ. A korábbi évekhez képest megnőtt azon ügyfelek száma, akik valamilyen kriptovalutával, vagy azon alapuló származtatott termékekkel kapcsolatban fordultak az MNB-hez. Ezekben az esetekben az MNB a korábban egyértelműen közzétett álláspontjára hívja fel az érdeklődők figyelmét: a felelősségi, garanciális és kárviselési szabályok hiánya miatt a szokásosnál is magasabb kockázat jellemzi a virtuális eszközökbe történő befektetést.

Az MNB a tőkepiaci szektort érintően lefolytatott fogyasztóvédelmi vizsgálatainak során kiemelt figyelmet fordított a panaszkészítési tevékenység ellenőrzésére, továbbá annak vizsgálatára is, hogy a befektetési szolgáltatási tevékenységet végző tőkepiaci szereplők, a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően járnak-e el az ügyfelek tájékoztatásával kapcsolatos kötelezettségeik teljesítésekor. Az említett témakörön belül a kérelemre lefolytatott vizsgálatok során kiemelt vizsgálati pont volt az ügylet kockázataira vonatkozó tájékoztatás, valamint a szolgáltatás igénybevételevel kapcsolatos költségekről, díjakról történő tájékoztatás ellenőrzése, míg az átfogó vizsgálat keretében történő ellenőrzések során a vizsgálat központjában az állt, hogy a fogyasztónak minősülő ügyfelek teljes körű tájékoztatást kaptak-e a szerződéskötést vagy az ügyletkötést megelőzően. Az átfogó vizsgálatok során fogyasztóvédelmi szempontból fókuszban állt az előzetes tájékoztatás mellett az előzetes tájékozódás, valamint az utólagos tájékoztatási kötelezettség teljesítése is.

2.4.1. A MiFID II. bevezetésére történő felkészülés

A 2007 óta hatályban lévő pénzügyi eszközök piacának működésére vonatkozó 2004/39/EK irányelv (**MiFID I**) átdolgozásával megszületett 2014/65/EU irányelv (**MiFID II**) egy olyan uniós jogszabály-rendszer kidolgozását tűzte ki célul, amely a befektetők hatékonyabb védelmét és a pénzügyi piacok teljesebb átláthatóságát tudja biztosítani. Az irányelv nemzeti jogba történő átültetésére a pénzügyi piacok működését és a pénzügyi eszközök kereskedését szabályozó törvények jogharmonizációs célú módosításáról szóló 2017. évi LXIX. törvény elfogadásával került sor az Országgyűlés 2017. május

30-i ülésnapján. Az irányelv szerint módosított jogszabályok és a hozzá kapcsolódó közvetlenül hatályos 600/2014/EU rendelet (**MiFIR**) alkalmazásának kezdő időpontja 2018. január 3. volt.

A MiFIR rendelethez és a MiFID II irányelvhez kapcsolódó jogszabály-módosítások számos területen jelentenek jelentős változásokat a befektetési vállalkozások működési szabályait illetően. A fogyasztóvédelmi szempontból kiemelendő változások a termékirányítási rendszert és az ösztönzők témakörét érintik.

Termékirányítási rendszer

A MiFID II szabályozás egy teljesen új, uniós szintű termékirányítási rendszert vezet be, amely a pénzügyi eszközök teljes életciklusán átível. A termékirányítást érintő előírások vonatkoznak mind a pénzügyi eszközöket kialakító, mind a forgalmazó befektetési szolgáltatókra, valamint azokra a befektetési szolgáltatókra is, amelyek nem saját maguk által kialakított pénzügyi eszközt kínálnak vagy ajánlanak ügyfeleiknek. Az előírások továbbá valamennyi ügyféltípusra (lakossági, szakmai, elfogadható partner) és valamennyi a MiFID II keretrendszerben definiált pénzügyi eszközre (ideértve a strukturált betéteket is) érvényesek.

A pénzügyi termékeket kialakító vagy forgalmazó befektetési szolgáltatóknak termék jóváhagyási folyamatot kell meghatározni, amely azonosítja a végső ügyfelek célpiacát az egyes pénzügyi eszközök ügyfélkategóriáin belül. További követelmény, hogy az adott azonosított célpiac valamennyi releváns kockázatának értékelése megtörténjen, és a tervezett forgalmazási stratégia az azonosított célpiacnak megfelelő legyen. Azoknak a befektetési szolgáltatóknak, akik nem a saját maguk által kialakított pénzügyi eszközt kínálják, minden információt be kell szerezniük ahhoz, hogy megértsék az adott pénzügyi eszköz jellemzőit és azonosítsák a célpiacot. Kiemelten fontos, hogy a befektetési szolgáltatók vegyék figyelembe a pénzügyi termékek fejlesztésénél, hogy az adott termék milyen veszélyt jelenthet a piacok működése és a pénzügyi stabilitás szempontjából.

A befektetési szolgáltatóknak a továbbiakban rendszeresen felül kell vizsgálniuk az általuk kialakított, forgalmazott vagy kínált pénzügyi termékeket, valamint, hogy az adott pénzügyi termék továbbra is megfelel-e az azonosított célpiac igényeinek, illetve a forgalmazási stratégia továbbra is megfelelő-e. A befektetési szolgáltatók vezető testületének és a compliance funkciónak hatékony ellenőrzést kell biztosítani a termék jóváhagyási folyamatot illetően.

Ösztönzők

A MiFID II életbe lépésével az ösztönzőkre vonatkozó szabályok a korábbi, MiFID I által meghatározott előírásokhoz képest nagyobb hangsúlyt helyeznek a befektetővédelemre, valamint az átláthatóság biztosítására és növelésére.

A MiFID II előírásai alapján ösztönzőnek az a juttatás minősül, amelyet a befektetési vállalkozáson és az ügyfélen kívüli egyéb fél, a befektetési szolgáltatás vagy kiegészítő szolgáltatás biztosításával kapcsolatban juttat a befektetési vállalkozásnak, vagy a befektetési vállalkozástól kap.

Nem független tanácsadás esetén nem minősül ösztönzőnek az a kifizetés vagy díj, amely a befektetési szolgáltatások nyújtását teszi lehetővé, vagy ahhoz szükséges (őrzési díjak, elszámolási és átváltási díjak, igazgatási illetékek, jogi költségek), és természeténél fogva nem eredményez érdekkonfliktusokat a befektetési vállalkozás és ügyfele között.

A fent leírtakon kívüli díj ösztönzőnek minősül, és a befektetési vállalkozás köteles azt az ügyfél részére átadni, kivéve, ha az javítja az ügyfélnek nyújtott szolgáltatás minőségét és nem gátolja abban, hogy szakszerűen, becsületesen, tisztességesen és ügyfelei legjobb érdekében járjon el. Ebben az esetben a díjat a befektetési vállalkozás az ügyfélnek nyújtott szolgáltatás minőségének javítására kell fordítania.

Független tanácsadás vagy portfóliókezelés esetén a befektetési vállalkozás nem fogadhat el és nem tarthat vissza semmilyen díjat, amelyet valamely harmadik fél vagy egy harmadik fél nevében eljáró személy fizet vagy biztosít az ügyfeleknek nyújtott szolgáltatással összefüggésben. Ez alól kivételt képeznek az olyan kisebb nem pénzbeli juttatások, amelyek javíthatják az ügyfélnek nyújtott szolgáltatás színvonalát, és nagyságrendjüknel vagy jellegüknel fogva nem veszélyeztetik a befektetési vállalkozás azon kötelezettségének teljesítését, hogy az ügyfél érdekében leginkább megfelelő módon járjon el.

A magyar tőkepiacon az ösztönzőkre vonatkozó előírások az alapkezelők által a befektetési jegyeik forgalmazása kapcsán a befektetési szolgáltatóknak (forgalmazó) fizetett forgalmazási díj tekintetében hoztak jelentős változásokat. Az ügyfél (befektető) és a forgalmazó közötti jogviszony vonatkozásában a kibocsátó (befektetési alap vagy a befektetési alap képviselőjében eljáró befektetési alapkezelő) a MiFID II 24. cikk (9) bekezdése és a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény 2018. január 3. napjától hatályos 41. § (5) bekezdése értelmében harmadik félnek minősül az, aki a forgalmazónak fizetett forgalmazási jutalékot az ügyfél és a forgalmazó között fennálló befektetési szolgáltatás vagy kiegészítő szolgáltatás biztosításával kapcsolatban nyújtja.

A kibocsátó által a forgalmazónak fizetett forgalmazási díj a kettőjük között létrejött forgalmazói jogviszonyban a szolgáltatással (forgalmazás) szembeni ellenszolgáltatást (ellenértéket) jelenti, ami mindaddig nem minősülhet ösztönzőnek, amíg a forgalmazó igazolni tudja, hogy a forgalmazási díj (és annak egyes részelemei) mögött valós szolgáltatás található. A forgalmazási díj azon része tehát, amely mögött valós, a forgalmazással ténylegesen összefüggő és arányos tevékenység-végzés húzódik meg, nem minősül ösztönzőnek. Az előbbi díjtételeken felüli díjelemek vonatkozásában azonban érvényesülnek az ösztönzőkre vonatkozó korlátozó rendelkezések, azaz ezen díjtételek csak az ügyfélnek nyújtandó szolgáltatás minőségének javítására fordíthatók és nem eredményezhetnek érdekkonfliktust.

4. keretes írás

A felügyelet válasza a kiemelten kockázatos tőkepiaci termékekre

2018. január 3-án hatályba lépett a MiFIR rendelet, amely lehetővé teszi bizonyos pénzügyi eszközök, strukturált betétek, valamint tevékenységek, gyakorlatok korlátozását vagy tiltását. Az új, egységes termékintervenciós szabályozás alapján a nemzeti hatóságok saját tagállamukat érintően, az Európai Értékpapír-piaci Hatóság (ESMA) pedig az Európai Unió teljes területére kiterjedő hatállyal korlátozhat, vagy tilthat be egy-egy spekulatív terméket. Az ESMA által elrendelt termékintervenció legfeljebb 3 hónapra szólhat, azonban a feltételek fennállása esetén akár többször is megújítható.

Az ESMA meghatározott termékekkel kapcsolatos adatgyűjtést és elemzést követően elfogadta az első uniós szintű termékintervenciós lépéseket, amelyek valamennyi, CFD-ket vagy bináris opciókat az Európai Unióban lakossági ügyfelek számára forgalmazó, terjesztő vagy értékesítő befektetési szolgáltatóra vonatkoznak.

Az ESMA a bináris opciók esetében elfogadott intézkedése tiltja, a CFD ügyleteknél pedig korlátozó feltételekhez köti e termékek lakossági ügyfelek részére történő reklámozását, forgalmazását és értékesítését. A CFD-kel (ideértve a rolling spot forex ügyleteket) kapcsolatban tőkeáttétel limiteket határozott meg, az ügyfélvesztés mérséklése érdekében bevezette az automatikus zárás szabályát és a "negatív egyenleg" védelmét. Előírja továbbá a kockázatokra vonatkozó egységes figyelmeztetéseket és korlátozza az ügyfelek részére nyújtható – kereskedést ösztönző – előnyöket is.

Az ESMA lépései az MNB és más nemzeti szintű felügyeleti hatóságok intézkedéseivel együtt az európai szintű befektetővédelmet erősítik, különösen azért, mivel az érintett termékek (az Európai Unió több tagállamához hasonlóan) Magyarországon is jellemzően határon átnyúló befektetési szolgáltatóknál érhetők el, így különösen fontos az egységes európai intézkedés a fogyasztók számára kiemelten kockázatos tőkepiaci termékek visszaszorítása érdekében.

Az MNB-nél megkezdődött a tagállami intervenciós lépések bevezetésével kapcsolatos felkészülés, továbbá a jövőben még hangsúlyosabb szerepe lesz a folyamatos piacmonitoringnak annak érdekében, hogy az MNB kiszűrje és fellépjen a lakossági befektetők részére túlzottan kockázatos pénzügyi eszközökkel és tevékenységekkel szemben.

Az MNB felügyelési tevékenysége során nagy hangsúlyt fektetett arra, hogy a befektetőket megfelelően tájékoztassa a kiemelten kockázatos tőkepiaci termékekről, ezért több sajtóközlemény is kiadásra került a piacon megjelenő olyan termékekkel vagy tevékenységekkel kapcsolatban, amelyek fogyasztóvédelmi szempontból aggályosak.

2.4.2. Hiányos, megtévesztő tájékoztatás lakossági ügyfeleknek nyújtott, kiemelten kockázatos termékek kapcsán

Az MNB a 2017. évben is kiemelt figyelmet fordított a befektetési szolgáltatási tevékenység kapcsán az ügyfelek megfelelő tájékoztatásának ellenőrzésére, amelynek tárgyában a legmagasabb bírságösszeg az eBrókerház részére került kiszabásra.

Az MNB vizsgálatában megállapította, hogy az eBrókerház által az ügyfelek megbízásainak teljesítésére alkalmazott végrehajtási partner érdekei nem voltak teljes mértékben összhangban a befektetők érdekeivel. A befektetési szolgáltató összeférhetetlenségi politikáinak nem voltak olyan szabályai, intézkedései, amelyek kezelték volna ezt a befektetők számára hátrányos érdekkonfliktust.

Az MNB megállapítása szerint az eBrókerház nem adott megfelelő tájékoztatást a meglévő és leendő ügyfeleinek bizonyos tőkepiaci műveletek költségszámításának módjáról, alapjáról. A befektetési szolgáltató által a befektetőknél alkalmazott előzetes tájékoztatói kérdőívek nem tértek ki a kínált ügyletek lényegi jellemzőire és nem mérték fel az ezek kockázataival kapcsolatos ügyfélismereteket.

Több meglévő vagy leendő lakossági ügyfél tájékoztatásakor az eBrókerház nem mutatta be a végrehajtási partnerrel kapcsolatos érdekkonfliktust, és félreértelmezhető tájékoztatást adott – reklámjaiban is – a kínált pénzügyi eszközök típusáról. A felek közti beszélgetések során a befektetési szolgáltató nem adott az ügyfelek részére kiegyensúlyozott tájékoztatást, ugyanis a kínált szolgáltatások előnyös tulajdonságai mellett nem, vagy csak hiányosan számolt be azok hátrányos jellemzőiről, kockázatairól és költségeiről.

Mindezek nyomán az MNB határozatában 15 millió forint fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki az eBrókerházra, és felszólította a feltárt jogsértések rövid határidőn belüli kijavítására. A bírság mértékénél enyhítő körülmény volt többek közt a befektetési szolgáltató alacsony piaci részesedése, valamint hogy a társaság már a vizsgálat alatt megkezdte a hiányságok egy részének pótlását. Súlyosító körülménynek számított egyebek közt a több szabályszegés miatt előállt magas kockázat, illetve, hogy azok egy része rendszerszintű hiányságnak minősült.

2.4.3. Határon átnyúló szolgáltatások

Az MNB tárgyévben is kiemelt figyelmet fordított azon külföldi székhelyű, más európai uniós tagállam engedélyével tevékenykedő pénzügyi szolgáltatók hazánk területén történő ténykedésére, amelyek határon átnyúló szolgáltatást végző intézményként kínálnak az ügyfeleknek magas kockázati besorolású befektetési termékeket.

Az MNB fogyasztóvédelmi célvizsgálatot folytatott le az Invest and Trade Kft. tevékenysége kapcsán, amelynek során azt kívánta áttekinteni, hogy a társaság működése során megsérti-e a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényt (Fttv.).

Az MNB a célvizsgálat keretében helyszíni ellenőrzést tartott az Invest and Trade Kft. székhelyén, tanúként hallgatta meg a társaság néhány munkatársát, valamint jelenlegi és potenciális ügyfeleit. A vizsgálat olyan körülményeket tárt fel, amelyek arra utaltak, hogy az Invest and Trade Kft. magatartása sértheti az Fttv. rendelkezéseit. Ilyennek minősült többek között a fogyasztó ismétlődően és nem kívánt módon történő sürgetése a telefonon, és a termékek lényeges jellemzőiről – különösen az adott célra való alkalmasságuk, a használatuktól várható eredmények, előnyeik – nyújtott valótlan, megtévesztésre alkalmas információközlés.

A beszerzett információk, adatok, valamint ügyféljelzések alapján az MNB megállapította, hogy az Invest and Trade Kft. által alkalmazott kereskedelmi gyakorlat kiterjedtségére tekintettel – figyelemmel különösen a kommunikáció eszközeinek jellegére, valamint az érintett földrajzi terület nagyságára – fennáll a gazdasági verseny érdemi érintettsége, amely esetben a jogszabály alapján a Gazdasági Versenyhivatal (GVH) a hatáskörrel rendelkező hatóság. Az MNB a GVH-val történt előzetes egyeztetést követően 2017. májusban megtette a szükséges intézkedéseket a versenyhivatali eljárás megindítása érdekében.

Az MNB 2017 júniusában jelzéssel élt továbbá az Invest and Trade Kft. megbízójának, a Goldenburg Group Limitednek a felügyeletét ellátó ciprusi pénzügyi felügyeleti hatóságánál (CYSEC) is, mivel a vizsgálat során beszerezett információk alapján nem zárható ki, hogy az Invest and Trade Kft. esetlegesen nem megfelelő kereskedelmi gyakorlata a megbízója által követett és elvárt üzleti modellből fakad. Továbbá szükséges annak vizsgálata is, hogy a ciprusi engedéllyel rendelkező Goldenburg Group Limited miképpen tesz eleget a pénzügyi jogszabály szerinti ügyfélátvilágítási kötelezettségeinek.

5. keretes írás

A boiler room jelenség

A boiler room (jelentése „kazánház”) elnevezés olyan brókerek nagyobb csoportját jelenti, akik naponta több száz kéretlen telefonhívást bonyolítanak a potenciális befektetőket megcélózva. A boiler room tevékenységhez hozzátartozik a rendkívül erőszakos értékesítési technika, valamint az általuk ajánlott értékpapír befektetési termék tekintetében a félrevezető tájékoztatásnyújtás. Értékesítésük célcsoportja általában a tapasztalatlan befektetői réteg.

A módszer lényege, hogy a boiler roomot üzemeltető cégek általában kevésbé képzett értékesítési munkatársakat toboroznak, akik címlista alapján, telefonon hívogatják, veszik fel a kapcsolatot a lehetséges, valamint a már meglévő ügyfelekkel. A cél, hogy az értékesítéssel megbízott munkatársak egy nap alatt minél több lehetséges ügyfelet hívjanak fel telefonon, és győzzék meg őket arról, hogy kössenek szerződést és vásároljanak az általuk nagyon kedvező befektetési lehetőségként bemutatott értékpapírokból, egyéb tőkepiaci termékekből, vagy a már meglévő ügyfelet további vásárlásra ösztönözzék. Ennek érdekében a kereskedelemben szokásosnál általában agresszívabb kommunikáció és magatartás tapasztalható. A tevékenységüket a befektetők érdekeinek figyelmen kívül hagyása mellett bonyolítják a jutalékokból származó minél nagyobb haszon elérése érdekében.

A boiler room jelenséget elsősorban a speciális kommunikációs stílusról és annak tartalmáról lehet felismerni. A stílus sajátossága a lendületesség, a mindennapi beszédre jellemző egyszerű, kevésbé választékos kifejezés-mód, ugyanakkor emellett idegen, pénzügyi szakszavak gyakori, de sokszor helytelen használata. A kommunikáció lehetséges tartalma a rendkívüli befektetési lehetőség ajánlása; bennfentes, bizalmas információkra hivatkozás; kiemelt hozam ígérete kielégítő magyarázat nélkül és a kockázatok jelentőségének elhallgatása; továbbá annak hangsúlyozása, hogy az ajánlott befektetési lehetőség csak rövid ideig elérhető, ezért gyors, azonnali döntés szükséges. Gyanúra adhat okot az is, ha az egyszer már megkeresett, együttműködést elutasító személyt még aznap, vagy később ismételten felhívja a bróker.

A boiler room jelentette súlyos pénzügyi kockázatok elkerülése érdekében fontos felhívni a figyelmet, hogy a potenciális befektetők egy-egy szolgáltatás, termék – különösen a tőkeáttételes befektetési termékek (pl.: FX, CFD) – igénybevétele előtt mindig előzetesen kérjenek pontos tájékoztatást arról, hogy az ajánlott szolgáltatás igénybevétele esetén kivel fognak szerződéses kapcsolatba kerülni, és ne csak a kár esetleges bekövetkezése után ellenőrizték, hogy az adott szolgáltató rendelkezik-e pénzügyi-, illetve befektetési tevékenység végzéséhez szükséges engedéllyel vagy regisztrációval, szerepel-e a jegybank piaci szereplőket felsoroló nyilvántartásaiban. Ezekről az információkról az MNB honlapja, ügyfélszolgálat, illetve vidéki pénzügyi tanácsadó irodái minden tájékoztatást megadnak. Fontos, hogy amennyiben olyan céggel találkoznak, amely esetében felmerül a szabálytalan működés lehetősége, jelentsék az MNB felé, akár anonim módon is. Ahogy az MNB azt korábban egyértelművé tette, az észlelt jogsértésre utaló körülmény esetén minden esetben fel fog lépni és a jogsértés megszüntetése érdekében minden rendelkezésére álló eszközzel élni fog.

2.4.4. Initial Coin Offering

2017-ben az ESMA és az MNB is felhívta a fogyasztók figyelmét arra, hogy Európa-szerte, így Magyarországon is terjedőben van a rendkívül kockázatos befektetéseknek számító ICO (initial coin offering) nyilvános forrásgyűjtési forma.

Az ICO jellemzője, hogy egy vállalkozás vagy magánszemély – osztott főkönyvi (distributed ledger) technológia, például blokklánc (blockchain) alkalmazásával – tokeneket bocsát ki és kínál eladásra hivatalos fizetőeszközzé (pl. euro), vagy gyakrabban virtuális valutáért (pl. bitcoin, ether) azért, hogy projektjéhez tőkét szerezzen, vagy start-up cégét finanszírozza. A tokenek a kibocsátó, vagy a kibocsátó közösség felé fennálló „értéket” testesítenek meg, a hagyományos befektetési termékek közül a legjobban a részvénybefektetésekhez hasonlítanak, ám fontos különbség, hogy a tokenek tulajdonosi jogokat többnyire nem biztosítanak, társasági részesedést jellemzően nem testesítenek meg.

Az ICO-k igen spekulatív befektetési formáknak számítanak, a tokenek ára ugyanis általában rendkívül ingadozó, és előfordulhat az is, hogy a befektetők huzamosabb ideig nem tudják visszaváltani őket. E tranzakciók kapcsán jelentős annak az esélye, hogy a befektetők elveszthetik befektetett tőkéjük egy részét vagy egészét, mivel az ICO-projektek tipikusan a fejlődés korai szakaszában vannak, és üzleti modelljeik kísérleti jellegűek.

Mindezek mellett a maga a konstrukció megfelelő szabályozási garanciák mellett akár előremutató kezdeményezés is lehetne. A kiemelt fogyasztóvédelmi kockázatok elsősorban abból erednek, hogy az ICO-k jelenleg nem minősülnek egyértelműen szabályozott nyilvános forrásgyűjtési formának az Európai Unióban. Ezzel összefüggésben az ICO-val kapcsolatos befektetői információk, tájékoztatások egyelőre még nem kiforrottak. Az ICO-t bemutató tájékoztató (úgynevezett white paper) kapcsán kiemelt kockázatot jelent, hogy a dokumentum – szabályozottság hiányában – nem, vagy nem teljes körűen tartalmazza a befektetési döntéshez szükséges információkat és jellemzően túlzottan optimista piaci előrejelzéseket tartalmaz. Az ICO-ba fektető ügyfeleket továbbá nem védik az uniós vagy magyar garanciaintézmények felelősségi és kárviselési szabályai sem.

Az ICO-projektek jellemzően külföldi bejegyzésű, határon átnyúló szolgáltatást nyújtó vállalkozásokhoz köthetők, amelyek felügyelete nem tartozik az MNB hatáskörébe. Emellett egy magyarországi vállalkozás vagy magánszemély által megvalósított ICO esetén is, csak eseti alapon határozható meg, hogy MNB felügyelési körébe tartozik-e vagy sem, és számos ICO – struktúrájától függően – kívül eshet az uniós és hazai jogszabályok hatókörén.

6. keretes írás

A kriptovaluták és az azokon alapuló származtatott termékek kockázatai

Az MNB több alkalommal figyelmeztetett a világhálón népszerűsített, jogilag szabályozatlan rendszerben működő virtuális fizetőeszközök (más néven kriptovaluták), valamint az azokon alapuló származtatott termékek kockázataira.

Tekintettel arra, hogy a kriptovaluták nem tartoznak egyetlen jegybank vagy hatóság felügyelete alá sem (az MNB nem engedélyezi vagy regisztrálja őket), így rendkívül magas kockázattal járhatnak, ugyanis hiányoznak a megfelelő felelősségi-, garanciális- és kárviselési szabályok, amelyek visszaélés esetén védenék a fogyasztók érdekeit. Az ilyen eszközöknek nem egy kötelezettségekkel és felelősséggel rendelkező intézmény a kibocsátója, hanem a felhasználók közössége. Ha a nyilvántartásokban, vagy a tranzakció lebonyolításában probléma adódik, a felhasználók számára egyetlen intézmény sem garantálja az ügylet lebonyolítását, vagy az ügyfélkárok megtérítését. Az elszorított esetleges veszteségek miatti jogvitákat az érintett ügyfelek polgári peres eljárás keretében rendezhetik, vagy bűncselekmény (pl. piramisjáték) gyanúja esetén a nyomozó hatóságokhoz fordulhatnak. Tovább növeli a kockázatokat, hogy a kriptovaluták ára, felhasználási értéke rendkívül gyorsan és a fogyasztók számára kiszámíthatatlan módon változhat. Ennek oka, hogy nincs olyan háttértermék a fizetőeszköz mögött, ami meghatározná az értékét, így az árfolyam erős spekulatív hatásnak van kitéve. Ezen túlmenően a kriptovalutákat főként amerikai dollárban, euróban vagy japán jenben denomináltan lehet megvásárolni, így azok a nagy volatilitás mellett devizakockázatot is hordoznak. Megállapítható tehát, hogy a magyar befektetők

számára is elérhető kriptovalután alapuló származtatott termékek – kriptovaluta fentiekben kifejtett jellemzői miatt – rendkívüli kockázatos, spekulatív befektetési termékeknek minősülnek.

Összességében a kriptovaluták és az azon alapuló származtatott termékek piaca viszonylag új piacnak számít, amihez speciális, sok esetben nehezen beszerezhető kompetenciára van szükség, így a fundamentumokat a kis-befektetők nehezen tudják felmérni, emiatt ezen eszközök fokozott fogyasztóvédelmi kockázatot hordoznak.

Az MNB a befektetők védelme érdekében folyamatosan nyomon követi a fizetésre használható virtuális eszközök működését, és igyekszik a tájékoztatás eszközével is a tapasztalatlan felhasználók segítségére lenni.

3. Pénzügyi fogyasztóvédelmi kommunikáció

A jegybank fogyasztóvédelmi tevékenysége során változatlanul nagy hangsúlyt fektet a pénzügyi fogyasztóvédelmi kommunikációra, amelynek célja, hogy a lehető legtöbb csatornán, a lakosság legszélesebb köréhez eljutva hívja fel a figyelmet az éppen aktuális kockázatokra, a pénzügyi piacokon végbemenő változásokra és ezek fogyasztókat érintő hatásaira. A kockázatmegelőző tevékenység egyik legfontosabb építőköve a tudatos pénzügyi döntések meghozatalához szükséges ismeretterjesztő tevékenység és a pénzügyi kultúra további fejlesztése.

A felügyeleti sajtókommunikációs területtel együttműködve, az év során megjelent 13 sajtóközlemény folyamatosan erősítette a fogyasztóvédelmi kampányok üzeneteit, naprakész tájékoztatást adtak a pályázati eredményekről és a pénzügyi szektoron kívüli piaci szereplőkkel kialakult együttműködésekéről, valamint a Pénzügyi Tanácsadó Irodák működéséről.

3.1. ÚJ ESZKÖZÖK ÉS KOMMUNIKÁCIÓS CSATORNÁK KIALAKÍTÁSA

3.1.1. Az MNB első egyetemi ötletpályázata

2017 januárjában az MNB négy, közgazdászképzést is folytató egyetemmel³ közösen hirdette meg a „Pénzügyek felsőfokon – Légy kreatív!” című pénzügyi fogyasztóvédelmi ötletpályázatát, amely több száz egyetemi hallgató érdeklődését keltette fel. A pályázat keretében olyan újszerű, kreatív és megvalósítható javaslatokat kellett egyénileg, vagy csapatban kidolgozni, amelyekkel a pénzügyi fogyasztók ismeretei költséghatékonyan és széles körben fejleszthetők. A jelentkezők négy témakörből választhattak, és a pályázatra 57 pályamű érkezett, amelyek közül a szakmai zsűri minden egyetem öt legjobb pályaműve közül választotta ki a nyerteseket, az első három helyezett pályázatát pedig pénzjutalomban részesítette. A nyertesek az MNB által szervezett sajtónyilvános eseményen is bemutathatták javaslatukat. A győztes koncepciók között a banki termékek használatát szimuláló webes társasjáték, egy befektetésialap-kereső és befektetésforma-ajánló mobilalkalmazás, a fiatalok tudatos bankszámlaválasztását támogató online kommunikációs kampány és egy háztartási hitelkockázat elemző applikáció is szerepelt. A kiértékelések alapján további két pályázat koncepciója a „Civil Háló Támogatási Program 2017” című pályázat keretén belül ténylegesen megvalósulhat.

3.1.2. Pénzügyi fogyasztóvédelmi és edukációs kampányok

Az MNB 2017-ben újfajta elképzelés szerint, tematikus kommunikációs kampányokkal igyekezett eljuttatni a fogyasztókhoz az adott időszakban aktuális pénzügyi fogyasztóvédelmi üzeneteket. A kampánystratégia kialakításakor az volt a fő cél, hogy az MNB mint a hazai pénzügyi fogyasztóvédelemért felelős intézmény szerepe erősödjön a köztudatban. Lényeges szempont volt, hogy tudatosuljon a fogyasztókban az is, hogy a pénzügyi tájékozódás elsődleges és hiteles forrása az MNB által üzemeltetett Pénzügyi Navigátor eszközrendszer. A kampányidőzítések az általános fogyasztói-kereskedelmi trendek alapján kerültek kijelölésre. 2017 négy nagy kampánya – év eleji húsvéti, nyári, őszi és karácsonyi – során az adott időszakban releváns pénzügyi fogyasztóvédelmi témák adták-adják a fő üzeneteket, míg az év ötödik tematikus kampányára az IOSCO által szervezett október eleji World Investor Week 2017 (WIW) program indokán került sor.

³ Budapesti Corvinus Egyetem, Budapesti Gazdasági Egyetem, Miskolci Egyetem, Pallasz Athéné Egyetem

7. keretes írás

A társadalmi felelősségvállalás keretében történő együttműködési megállapodások

Az MNB kiemelt feladata a pénzügyi fogyasztóvédelem erősítése, a hazai pénzügyi kultúra fejlesztése. A fogyasztók minél szélesebb körének elérése, a mindennapi életben hasznos, valamint az aktuális trendekre reflektáló pénzügyi információk minél hatékonyabb átadása érdekében az MNB folyamatosan keresi az együttműködésre nyitott partnereket. E törekvés eredményeként 2017-ben a kereskedelmi- és szolgáltatási szektor jelentős szereplői csatlakoztak a pénzügyi kultúra fejlesztését célzó kommunikációs aktivitásokhoz. A hazai kiskereskedelmi szféra vezető áruházláncjai közül az ALDI, a CBA, a Decathlon, a Media Markt, a SPAR és a TESCO, az egyik legjelentősebb hazai közlekedési vállalat, a Volánbusz, az egyik legnagyobb ügyféleléssel rendelkező szolgáltató, a Magyar Posta, valamint az „All You Can Move SportPASS”-t kiállító szervezet is kiemelt feladatként tekint a hazai pénzügyi kultúra fejlesztésére és a pénzügyi fogyasztóvédelem erősítésére. Az említett vállalkozások közül többen 2017 folyamán együttműködési szerződésben is rögzítették, hogy az MNB-vel közösen kívánnak hozzájárulni a hazai pénzügyi kultúra fejlesztéséhez, a tudatos pénzügyi fogyasztói társadalom kialakításához, csökkentve ezzel a nem körültekintő fogyasztói döntésekből adódó anyagi hátrányokat és károkat. A megállapodások kapcsán fontos megemlíteni, hogy a partnerek díjmentesen biztosítják a megjelenési felületeket, illetve egyéb kommunikációs lehetőségeket (pl. kitelepülésekhez helyszínt) a fogyasztók eléréséhez, ezáltal a fogyasztók egyre szélesebb köréhez juthatnak el az MNB pénzügyi kultúrát fejlesztő üzenetei.

Az év első kampánya a húsvétot megelőző időszakra fókuszált, üzeneteivel a kiadások tervezésére hívta fel a figyelmet. A megjelenések kizárólag partneri együttműködések által biztosított felületeken valósultak meg. A Pénzügyi Navigátor plakátokat és szórólapokat áruházakban helyezték ki, az online hirdetések pedig szintén az áruházak honlapjain és közösségi oldalain jelentek meg. A későbbi kampányokban már médiatámogatás is segítette a fogyasztók hatékonyabb elérését. Nyár elején a nyaralással, utasbiztosítással, nyár végén az iskolakezdéssel összefüggő kiadások megtervezésével, amíg év végén a karácsonyi költségekkel kapcsolatos túlzott eladósodás kockázataira helyezte a hangsúlyt az aktuális kampány. Az őszi folyamán meghirdetett nemzetközi program, a WIW kapcsán indult kampány a befektetvédelem jelentőségéről és az alapos tájékozódás fontosságáról. A program részeként 4 egyetemen szervezett tematikus előadások keretében a tőkepiac működését, a diverzifikáció jelentőségét és a befektetvédelmi szabályokat ismerhették meg a hallgatók.

11. ábra
Karácsonyi és WIW kampányplakátok



Forrás: MNB.

A kampányokhoz mintegy 1,5 millió szórólap és 8000 db plakát készült, amelyekkel – az év során megkötött együttműködési megállapodásoknak köszönhetően – közel 800 áruházban és 500 postafiókban találkozhattak a fogyasztók. Bannerek, animációk, hirdetések és PR-cikkek formájában összesen több mint 28 milliószor jelentek meg a Pénzügyi Navigátor kampányüzenetek, különböző online felületeken. Tapasztalatként elmondható, hogy valamennyi kampány esetében növekedett az MNB honlap fogyasztóvédelmi aloldalán a releváns tartalmak látogatottsága.

3.2. A PÉNZÜGYI NAVIGÁTOR KOMMUNIKÁCIÓS ESZKÖZTÁR FENNTARTÁSA ÉS BŐVÍTÉSE

3.2.1. Civil Háló Támogatási Program 2017 és egyedi támogatások

Az MNB Alapokmánya és társadalmi felelősségvállalási stratégiája alapján is kiemelt feladatának tekinti a pénzügyi kultúra, a pénzügyi tudatosság, valamint az ezt megalapozó közgazdasági- és társadalmi gondolkodás, továbbá a kapcsolódó intézményrendszer és infrastruktúra fejlesztését. E célok elérése érdekében részt vállal a civil fogyasztóvédelmi szervezetek pénzügyi fogyasztóvédelmi tevékenységének támogatásában, így többek között a Civil Háló Támogatási Program keretében rendszeresen biztosít pályázati lehetőségeket.

2017-ben az egyetemi ötletpályázat során beérkezett pályaművek között két olyan koncepció is szerepelt, amelyeket témájuk és a kiválasztott célcsoport alapján az MNB megvalósításra érdemesnek ítélt. Az augusztusi Civil Háló Támogatási Program keretében kiírt pályázati felhívásra összesen nyolc pályázat érkezett.

A „Pénzügyi kultúra fejlesztő oktatási program a közfoglalkoztatottak számára” című témakörhöz kapcsolódóan olyan oktatási projektet kellett kidolgozni, amely során a résztvevők a felelős hitelfelvételhez kapcsolódó alapfogalmak elsajátítása mellett szimulációs gyakorlatok során rálátást kapnak az összefüggésekre, ezáltal képesek lesznek felmérni döntéseik kockázatait is. E témakörben három nonprofit szervezet, négy megyében indíthatja el programját 2018-ban, amelyhez közel 18 millió forint jegybanksi támogatást kaptak.

A jegybank által kiírt pályázatok mellett az MNB nyitott a civil szervezetek egyéni kezdeményezésű, pénzügyi fogyasztóvédelemmel kapcsolatos programjainak támogatására is, amelyre egész évben várja a kidolgozott projektkezdeményezéseket. 2017-ben négy nonprofit szervezet öt projektje részesült közel 32,2 millió forint támogatásban.

A Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület „Adósságrendezés – Az MNB ajánlás alkalmazása a mindennapokban” című projektje keretében a szociális szférában és a helyi családsegítők számára szervezett mentori képzést. A résztvevők megismerhették az adósságrendezés folyamatát, a kapcsolódó fogalmakat, szereplőket és azokat a jogi és tanácsadói lehetőségeket, amelyeket a bajba jutott adósok igénybe vehetnek. Az „Otthon a pénzügyekben” című edukációs program keretében a dél-dunántúli régióban dolgozó családgondozók, védőnők, és a kisebbségi önkormányzati terepmunkások tapasztalatai alapján szerveznek rendszeres szakmai műhelyeket a segítőik, valamint pénzügyi ismereteket bővítő előadássorozatokot és személyes tanácsadást a pénzügyi szempontból sérülékeny fogyasztók támogatására.

A Fogyasztói és Betegjogi Érdekvédelmi Szövetség „Közösségi kampány és kitelepülések szervezése a pénzügyi tudatosság fejlesztésére” című projekt megvalósítása során mozgó pénzügyi tanácsadó irodát működtetett több nagyszabású (pl: 2017 Lakás kiállítás és Vásár) rendezvényen, ahol lehetőség nyílt személyes pénzügyi jogi tanácsadás igénybevételére, valamint játékos formában pénzügyi ismeretek elsajátítására.

A Független Biztosítási Alkuszok Magyarországi Szövetsége a „FÜGE – Fogyasztói edukációs program” keretében animációkat készít a biztosításokkal kapcsolatos tudnivalókról. A képekre vágott dialógusok mindegyike egy-két perces szituációs gyakorlaton keresztül mutatja be az adott témát és az ahhoz kapcsolódó biztosítási terméket. Az animációk az alkuszok online felületein keresztül is elérhetők lesznek. A célcsoportot elsősorban azok a felnőttek képezik, akik online is elérhető biztosítási termékek vásárlását tervezik.

A Szó-Tér Egyesület „Mindennapi pénzügyeink – Család és pénztárca” című projektje keretében aktuális pénzügyi ismeretekről szóló televíziós műsort készít. Az adások havonta egyszer jelennek meg (két ismétléssel) a Szó-Tér Magazin állandó rovataként. Egy-egy téma 8–10 perces időtartamban kerül feldolgozásra, a műsorok végén 2–3 percben sor kerül

a megelőző adások során online beérkező fogyasztói kérdések megválaszolására is. Az adások a Szegedi Városi TV-ben, a TiszapART TV-ben, valamint a Magyarokanizsai Info TV-ben jelennek meg, továbbá feltöltésre kerülnek a YouTube csatornára is. A stúdióbeszélgetések Webináriumon keresztül is elérhetők lesznek.

3.2.2. Pénzügyi Navigátor eszközök

Annak érdekében, hogy a mindennapi életben hasznos pénzügyi információk, a különböző aktualitásokkal kapcsolatos tudnivalók közérthető formában juthassanak el a fogyasztókhoz, az MNB kialakította a Pénzügyi Navigátor tájékoztató-rendszert, amely honlapból, füzet sorozatból, kisfilmekből, valamint pénzügyi termékek keresését és összehasonlítását segítő alkalmazásokból áll.

A 20 részből álló, YouTube-on elérhető egyperces animációs sorozat elkészült, az egyes pénzügyi témákat hosszabban, 4–5 percben feldolgozó, oktatási segédanyagként is használható, tizenöt részesre tervezett videósorozatból 2017. évben 7 db került fel a Pénzügyi Navigátor YouTube-csatornájára.

A fogyasztóvédelmi oldal a Pénzügyi Navigátor tájékoztató anyagok egyik legfontosabb csatornája. Az MNB célja ezért az, hogy minél inkább kiszolgálja a fogyasztói-, felhasználói igényeket, tartalma és megjelenése megfeleljen az aktuális trendeknek, és mindig naprakész információkat tartalmazzon. Mindezek érdekében több olyan felmérés is zajlott, amelyek azt vizsgálták, hogy a weboldal mennyiben felel meg ezeknek az elvárásoknak. SEO⁴-vizsgálat mérte fel a weboldal keresőoptimalizálással kapcsolatos adottságait, szakértői audit van folyamatban a honlap akadálymentességének vizsgálatára, de szemkamerás kutatással, ergonómiai szempontból is felmérésre kerül. Az egyes elemzések eredményei alapján elkezdődött a fogyasztóvédelmi oldal átalakítása, amely várhatóan 2018-ban teljesen megújul.

A mindennapi életben gyakran előforduló pénzügyi kifejezések ABC-rendbe szedve megtalálhatók a Pénzügyi szótár oldalon, míg a pénzügyi fogyasztóvédelmi szempontból sokszor használt vagy ajánlott hivatkozások a Hasznos linkek oldalon érhetők el. Az év során az MNB számos együttműködést kezdeményezett a hazai kereskedelmi és szolgáltatási szektor vezető szereplőivel, az együttműködő partnerek logói immár dedikált oldalon jelennek meg.

Az MNB által üzemeltetett online felületek és alkalmazások közül érdemes kiemelni a Minősített Fogyasztóbarát Lakáshitel koncepcióhoz és pályázathoz kapcsolódó új www.minositetthitel.hu weboldalt és kalkulátort. A mai trendeknek mindenben megfelelő arculat, a közérthető nyelvezet és a személyre szabott lakáshitel ajánlatok lekérdezését biztosító kalkulátor egyre népszerűbb a lakosság körében.

A minősített termékek bevezetéséhez kapcsolódó kommunikációs kampány során az MNB hagyományos és alternatív marketingkommunikációs eszközöket is tartalmazó médiamixen keresztül ismertette meg a fogyasztókat a termék legfontosabb jellemzőivel. Az év utolsó négy hónapjában számos televíziós reklámspot, nyomtatott és online cikk, közösségi médiapost és szakmai háttéranyag jelent meg.

3.2.3. Bővülő Pénzügyi Tanácsadó Irodahálózat

A 2011-ben létrehozott Pénzügyi Tanácsadó Irodahálózat (PTI) célja, hogy a vidéken élő fogyasztók a pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos kérdéseik megválaszolásához és problémáik kezeléséhez szakszerű segítséget kaphassanak, ezáltal erősödjön és országossá váljon a pénzügyi fogyasztóvédelem rendszere.

A kutatások és az empirikus ismeretek is azt támasztják alá, hogy számos magyarországi régióban felülreprezentáltak a pénzügyi szempontból sérülékeny háztartások. Az elmúlt évek tapasztalatai alapján elmondható, hogy az irodák tevékenységére széles körű igény mutatkozik Magyarországon, hiszen a pénzügyi szolgáltatások speciális jellegéből adódóan e téren az átlagnál nagyobb a fogyasztók és a szolgáltatók közötti információs aszimmetria, amely a szakszerű, de közérthető tájékoztatással és ismeret átadással csökkenthető.

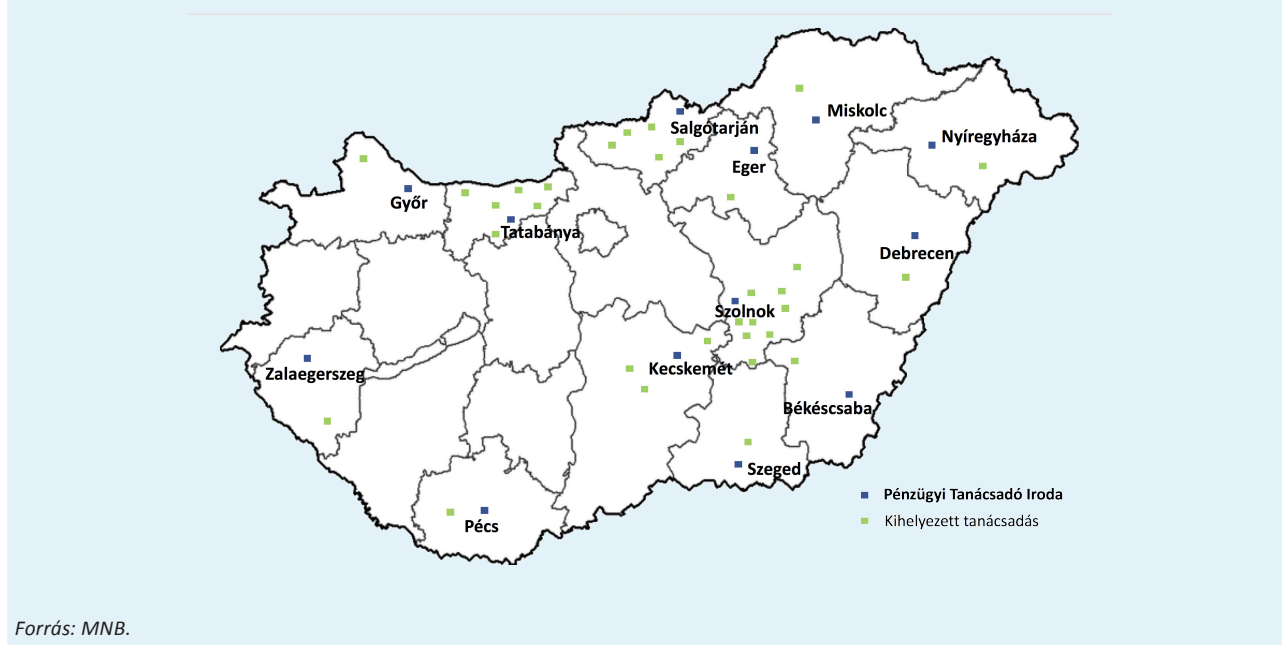
⁴ Search Engine Optimization, vagyis keresőoptimalizálás.

A nemzetközi szinten is egyedülálló és hiánypótló szolgáltatásokat nyújtó irodahálózat az ügyfélszolgálati jellegű munkán kívül a pénzügyi tudatosság fejlesztéséért is jelentős lépéseket tesz, fesztiválokon, előadásokon, nyugdíjas-találkozókon, nagycsaládos rendezvényeken, a nyomtatott és elektronikus médiában, televízió- és rádióműsorokban, illetve a közösségi felületeken is folyamatosan törekszik a háztartási pénzügyekkel és a hozzájuk kapcsolódó kockázatokhoz köthető információk proaktív átadására. A hálózatban dolgozó szakértők elősegítik a panaszügyek hatékony előszűrését, a kérelmek szakszerű előkészítését, illetve a hiánypótlások elkészítését, valamint az észlelt kirívó jogsértések, fogyasztóvédelmi kockázatok, jogosulatlan tevékenységek észlelése esetén jelzéssel élnek az MNB felé.

2017-ben a korábban 9 helyszínen működő pénzügyi fogyasztóvédelmi szolgáltatást nyújtó Pénzügyi Tanácsadó Irodahálózat újabb 4 irodával gyarapodott, így Békéscsaba, Debrecen, Eger, Győr, Miskolc, Nyíregyháza, Pécs, Szeged, Zalaegerszeg után már Szolnokon, Kecskeméten, Salgótarjánban és Tatabányán is elérhetővé vált, aminek köszönhetően a lakosság összesen 13 megyeszékhelyen kaphat szakértői válaszokat pénzügyi kérdéseire.

A pénzügyi fogyasztóvédelmi szakemberek a nagyvárosokon túl az adott megyékben változó helyszíneken, kisebb településeken is rendszeresen tartanak kihelyezett tanácsadást, illetve pénzügyi előadásokat. Így a lakosság a megyeszékhelyeken túl összesen 32 hazai településen vehetett igénybe ingyenes szakértői segítséget pénzügyi kérdésekben.

12. ábra
Pénzügyi Tanácsadó Irodák és változó, kihelyezett tanácsadások⁵



Az alapítása óta a PTI több mint 50 ezer fogyasztónak adott tanácsot, ezen belül 2017. évben 13 527 ügyfélmegkeresést kezelt. Emellett összesen 275 kitelepülésre, illetve több mint 20 televíziós és rádiós megjelenésre került sor.

Az irodahálózat országossá tételének következő lépéseként az MNB 2017. októberben közbeszerzési eljárást indított annak érdekében, hogy további 5 megyeszékhelyen nyílhaszon meg iroda. A pályázati kiírásban szereplő helyszínek: Kaposvár, Szekszárd, Székesfehérvár, Szombathely és Veszprém. Az országos lefedettség várhatóan 2018 I. negyedévében megvalósul.

⁵ Kihelyezett tanácsadási helyszínek: Balassagyarmat, Ballószög, Bányaterenye, Berettyóújfalú, Dorog, Esztergom, Érsekudkert, Helvécia, Heves, Hódmezővásárhely, Kazincbarcika, Kisújszállás, Komárom, Kunmadaras, Kunszentmárton, Martfű, Mezőtúr, Mosonmagyaróvár, Nagykanizsa, Nyergesújfalú, Nyírbátor, Oroszlány, Pásztó, Rákóczi, Szajol, Szarvas, Szentlőrinc, Szécsény, Tata, Tiszakécske, Tószeg, Törökszentmiklós.

8. keretes írás

A Pénzügyi tudatosság fejlesztésére vonatkozó nemzeti stratégia

A pénzügyi kultúra és a pénzügyi tudatosság fejlesztése nemzetközi szinten is a figyelem középpontjában áll, hiszen az egyéni pénzügyi döntések aggregált hatást gyakorolnak a nemzetgazdasági folyamatokra, a társadalmi jólét színvonalára és ezen keresztül a globális gazdasági fejlődés és társadalmi felzárkózás ütemére. Napjainkra a pénzügyi kultúra színvonalának változása a fenntartható fejlődés egyik globális sarokpontjává vált. Az elmúlt 10–15 évben, különösen a 2008-as pénzügyi válság kitörése óta számos nemzet, illetve a nemzetközi szervezetek (OECD⁶, World Bank⁷, Financial Literacy and Education Commission⁸) is jelentős erőfeszítéseket tesznek a pénzügyi kultúra fejlesztése érdekében. Az egyén, mint individuum alapjaiban felelős a saját pénzügyi döntéseiért, így kiemelt jelentőséggel bír a jelenlegi pénzügyi kultúra állapotának felmérése, az eredmények alapján a jövőbeli fejlesztési célok meghatározása, az akciók és aktivitások megtervezése, az eredmények visszamérése, a stratégiák frissítése és újrachangolása, valamint a legjobb gyakorlatok közkinccsé tétele. A hazai és nemzetközi kutatások alapján megállapítható, hogy a magyar lakosság pénzügyi ismeretei hiányosak, illetve problémát okoz a meglévő tudás gyakorlati alkalmazása is. Mindezekre tekintettel Magyarország Kormánya az elkövetkező hét évre fontos célként határozta meg a lakosság pénzügyi kultúrájának fejlesztését, amely páratlan összefogás során a Nemzetgazdasági Minisztérium, az Emberi Erőforrások Minisztériuma, a Központi Statisztikai Hivatal, az Állami Számvevőszék, a Magyar Államkincstár, a Pénziránytű Alapítvány és az MNB által kidolgozott Pénzügyi tudatosság fejlesztésének stratégiája mentén valósulhat meg. A stratégiaalkotást a piaci szereplők érdekképviselői szervezetei⁹ és jelentős gyakorlati tapasztalatokkal rendelkező civil szervezetek¹⁰ is segítették. A stratégia kidolgozása az OECD pénzügyi kultúra fejlesztéséről és a nemzeti stratégiák kidolgozását támogató kézikönyve mentén, a hazai jellemzők és a legjobb nemzetközi gyakorlatok figyelembevételével került kialakításra.

13. ábra

Pénzügyi tudatosság fejlesztésének nemzeti stratégiája

A stratégia 7 fő célja

1. A köznevelés rendszerén belüli valós pénzügyi edukáció kereteinek megteremtése, erősítése és általánossá tétele
2. A tudatos pénzügyi magatartás alapjainak és a háztartások pénzügyi stressztűrő képességének erősítése
3. Körültekintő pénzügyi döntéseket előmozdító szemlélet megteremtése és a tudatos pénzügyi fogyasztói magatartást támogató intézmények, infrastruktúrák létrehozása és széles körű megismertetése
4. A lakosság öngondoskodási szemléletének erősítése
5. A pénzügyi termékekhez, pénzügyi alapszolgáltatásokhoz való hozzáférés és a pénzügyi beilleszkedés (financial inclusion) mértékének növelése
6. A korszerű, kézpénzkímélő fizetési eszközök használatának ösztönzése
7. Körültekintő hitelfelvétel támogatása



Forrás: Pénzügyi tudatosság fejlesztésének stratégiája¹¹.

⁶ Gazdasági Együttműködési és Fejlesztési Szervezet

⁷ Világbank

⁸ Pénzügyi Kultúra és Oktatási Bizottság (USA)

⁹ Magyar Bankszövetség, Magyar Biztosítók Szövetsége, Befektetési Alapkezelők Magyarországi Szövetsége, Önkéntes Pénztárak Országos Szövetsége, Magyar Lízingszövetség

¹⁰ Máltai Szeretetszolgálat, Fogyasztóvédelők Magyarországi Egyesülete, Pénzügyi Ismeretterjesztő és Érdekképviselői Egyesület, Pénzügyi Szervezetek Lakossági Figyelője, Fogyasztói és Betegjogi Érdekvédelmi Szövetség

¹¹ <http://www.kormany.hu/download/5/39/21000/P%C3%A9nz%C3%BCgyi%20tudatoss%C3%A1g%20fejleszt%C3%A9s%C3%A9nek%20strat%C3%A9gi%C3%A1ja.pdf>

A nemzeti stratégia hosszú távon épít a jelenleg is működő programokra és a kiaknázható szinergiákra. Ezek között jelentős szerepet kap az MNB pénzügyi fogyasztóvédelmi kommunikációs és edukációs tevékenysége, kiemelten a Civil Háló pályázati programok keretében megvalósuló pénzügyi ismeretterjesztő projektek, a Pénzügyi Tanácsadó Irodahálózat bővítése, valamint a teljes Pénzügyi Navigátor tájékoztatórendszer. A Pénzügyi Tanácsadó Irodahálózat működtetése nemzetközi szinten is egyedülálló, jó gyakorlat. A díjmentesen igénybe vehető szolgáltatás egyik célja, hogy a lakosság még a pénzügyi kötelezettségvállalást megelőzően kérjen segítséget a döntés előkészítésében, és a különböző élethelyzetekhez igazodó, személyre szabott javaslatokat is mérlegelve válassza ki a számára megfelelő pénzügyi terméket. A körütekintő tájékozódást támogatják az online elérhető Pénzügyi Navigátor termékösszehasonlító alkalmazások is. Az intézményi adatszolgáltatásokon alapuló, kereskedelmi érdekektől független számítógépes programok lehetővé teszik az összes pénzügyi intézmény termékeinek gyors és egyszerű összehasonlítását.

Keretes íráások jegyzéke

1. keretes írás: A Minősített Fogyasztóbarát Lakáshitel bevezetésének tapasztalatai	17
2. keretes írás: A kamatvárokozással korrigált THM-ről (KTHM) szóló MNB ajánlás	21
3. keretes írás: Az etikus szabályozói keretrendszer jelentős piactisztító és költségcsökkentő hatással járt	28
4. keretes írás: A felügyelet válasza a kiemelten kockázatos tőkepiaci termékekre	35
5. keretes írás: A boiler room jelenség	37
6. keretes írás: A kriptovaluták és az azokon alapuló származtatott termékek kockázatai	38
7. keretes írás: A társadalmi felelősségvállalás keretében történő együttműködési megállapodások	41
8. keretes írás: A Pénzügyi tudatosság fejlesztésére vonatkozó nemzeti stratégia	45

Ábrák és táblázatok jegyzéke

1. ábra: A folyósított lakáscélú hitelek kamatperiódus szerinti eloszlása	16
2. ábra: Az egy évnél rövidebb kamatperiódusú lakáscélú hitelek törlesztési terhének alakulása különböző kamatsokkok mellett	17
3. ábra: A 2016-ban szerződött lakáshitelek átlagos referencia-kamat feletti kamatfelárának bankok közötti eloszlása a kamatrögzítés időtartama szerint	18
4. ábra: A korábbi hitelezési gyakorlatok és a Minősített Fogasztóbarát Lakáshitelek jellemzői	18
5. ábra: A Minősített Fogasztóbarát Lakáshitelek folyósításának alakulása	20
6. ábra: A Minősített Fogasztóbarát Lakáshitelek új folyósításokon belüli arányának hitelnyújtónként való eloszlása és a legnagyobb hitelnyújtók részesedése a Minősített Fogasztóbarát Lakáshitelek folyósításában	20
7. ábra: A rendszeres díjú unit-linked biztosítási termékek TKM-értékének változása	28
8. ábra: A lakossági vagyonbiztosítási üzletág koncentrációjának alakulása	30
9. ábra: Lakásbiztosítási kárhányad alakulása	30
10. ábra: Az önkéntes nyugdíjpénztári díjterhelés alakulása	33
11. ábra: Karácsonyi és WIW kampányplakátok	41
12. ábra: Pénzügyi Tanácsadó Irodák és változó, kihelyezett tanácsadások	44
13. ábra: Pénzügyi tudatosság fejlesztésének nemzeti stratégiája	45
14. ábra: A pénzpiaci szereplőkre kiszabott jelentősebb fogyasztóvédelmi bírságok összege	51
15. ábra: A biztosítási piaci szereplőkre kiszabott jelentősebb fogyasztóvédelmi bírságok összege	52
16. ábra: A tőkepiaci szereplőkre kiszabott jelentősebb fogyasztóvédelmi bírságok összege	52
17. ábra: Kérelmek és ügyfélszolgálati megkeresések alakulása beérkezési csatorna szerint	54
18. ábra: Az MNB-hez érkezett kérelmek szektor szerinti alakulása	55
19. ábra: Főbb kérelemtípusok 2017. évben	55
20. ábra: Kérelmek főbb hiteltípusok szerinti alakulása	56
21. ábra: Biztosítási szektort érintő kérelmek szolgáltatás-típusokkenti bontásban	57
22. ábra: Tőkepiaci szektort érintő legjellemzőbb kérelmek szolgáltatástípusok szerinti bontásban	59
23. ábra: Pénztári szektort érintő kérelmek szolgáltatástípusok szerinti bontásban	60
24. ábra: Ügyfélszolgálati megkeresések szektor szerinti alakulása	61
1. táblázat: A minősített hiteltermékek pályázó intézményeként és a forgalmazott kamatperiódusok szerint	19
2. táblázat: A kézízálog hitelt nyújtó intézmények 2017-ben lezárt vizsgálatainak adatai	24
3. táblázat: A pénzügyi sérülékenység és a pénzügyi tudatosság dimenziói a hitellel rendelkező magyar háztartások körében	26
4. táblázat: A 2017. évben indított eljárások száma	50
5. táblázat: A 2016. évről áthúzódó és a 2017. évben indított eljárások száma	50
6. táblázat: Az eljárások eredménye szektor szerint	51

Mellékletek

1. számú melléklet: Az MNB fogyasztóvédelmi hatósági tevékenysége
2. számú melléklet: Panaszstatisztikai adatok

1. SZÁMÚ MELLÉKLET: AZ MNB FOGYASZTÓVÉDELMI HATÓSÁGI TEVÉKENYSÉGE

4. táblázat

A 2017. évben indított eljárások száma

Intézmény típusa	Hivatalból indított célvizsgálat (db)	Hivatalból indított fogyasztóvédelmi témavizsgálat (db)	Hivatalból indított fogyasztóvédelmi témavizsgálat keretében ellenőrzött intézmények száma (db)	Prudenciális területtel közös vizsgálat keretében végzett fogyasztóvédelmi vizsgálat (db)	Fogyasztói kérelem alapján indult fogyasztóvédelmi vizsgálat (db)
Hitelintézetek, Bank	21	1	9	0	165
Hitelintézetek, Takarékszövetkezet	7	1	6	0	2
Pénzügyi vállalkozás	8	1	1	14	36
Független pénzügyi közvetítők	0	0	0	0	6
Biztosítási szektor	2	3	16	6	82
Tőkepiaci szektor	3	0	0	2	11
Pénztári szektor	0	0	0	1	2
Összesen	41	6	32	23	304

Forrás: MNB.

5. táblázat

A 2016. évről áthúzódó és a 2017. évben indított eljárások száma

Intézmény típusa	Hivatalból indított célvizsgálat (db)	Hivatalból indított fogyasztóvédelmi témavizsgálat (db)	Hivatalból indított fogyasztóvédelmi témavizsgálat keretében ellenőrzött intézmények száma (db)	Prudenciális területtel közös vizsgálat keretében végzett fogyasztóvédelmi vizsgálat (db)	Fogyasztói kérelem alapján indult fogyasztóvédelmi vizsgálat (db)
Hitelintézetek, Bank	30	2	23	0	222
Hitelintézetek, Takarékszövetkezet	12	2	16	0	3
Pénzügyi vállalkozás	13	2	5	15	49
Független pénzügyi közvetítők	4	0	0	0	6
Biztosítási szektor	4	4	17	16	118
Tőkepiaci szektor	3	0	0	3	19
Pénztári szektor	2	0	0	4	4
Összesen:	68	10	61	38	421

Forrás: MNB.

5. táblázat

Az eljárások eredménye szektor szerint

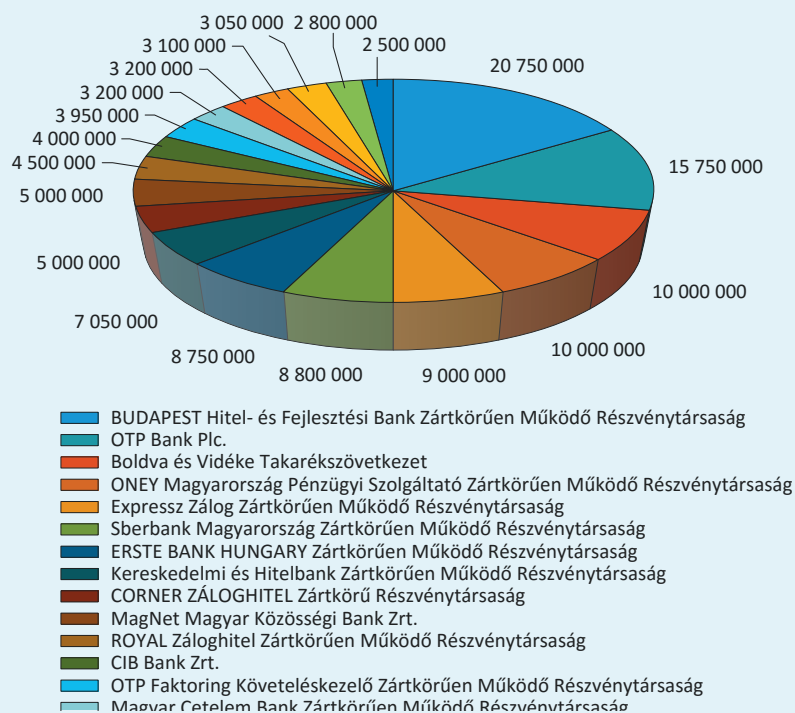
Intézmény típusa	Pénzpiaci szektor	Biztosítási szektor	Tőkepiaci szektor	Pénztári szektor	Összesen
Összes végzés (db)	359	181	57	6	603
ebből érdemi (db)	178	116	13	2	309
nem érdemi (db)	181	65	44	4	294
Összes határozat (db)	279	128	14	6	427
ebből jogsértés nélküli (db)	73	38	4	1	116
jogsértéssel érintett (db)	206	90	10	5	311
Kiszabott fogyasztóvédelmi bírság (Ft)	145 700 000 Ft	64 200 000 Ft	18 200 000 Ft	500 000 Ft	228 600 000 Ft

Forrás: MNB.

14. ábra

A pénzpiaci szereplőkre kiszabott jelentősebb fogyasztóvédelmi bírságok összege

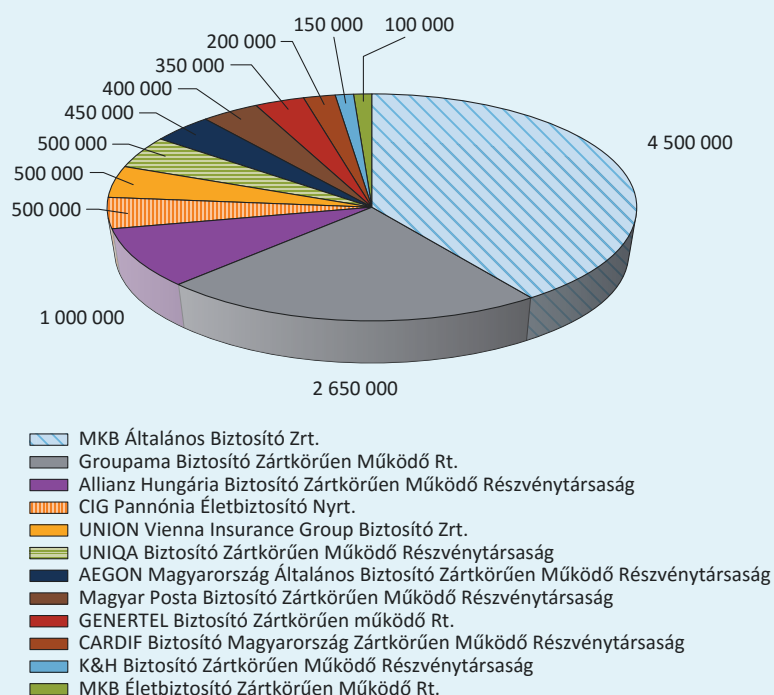
(forintban)



Forrás: MNB.

15. ábra**A biztosítási piaci szereplőkre kiszabott jelentősebb fogyasztóvédelmi bírságok összege**

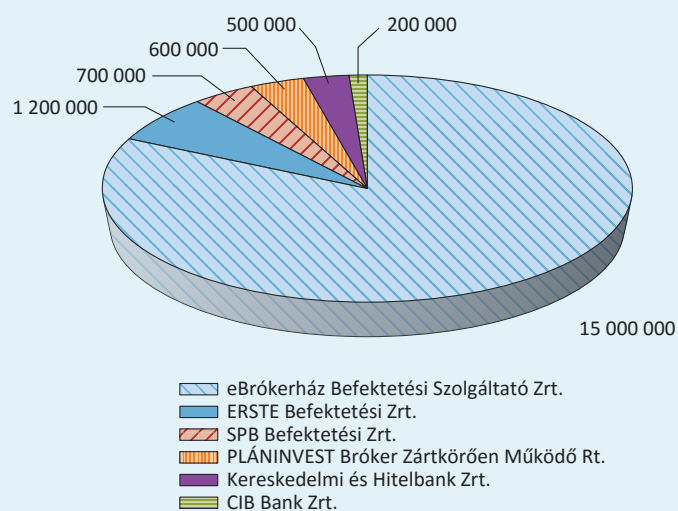
(forintban)



Forrás: MNB

16. ábra**A tőkepiaci szereplőkre kiszabott jelentősebb fogyasztóvédelmi bírságok összege**

(forintban)



Forrás: MNB.

2. SZÁMÚ MELLÉKLET: PANASZSTATISZTIKAI ADATOK

Az intézményi panasz-adatszolgáltatás alapján kirajzolódó fogyasztói panaszok jellemzői¹²

A 2017. évben a pénzügyi, biztosítási és tőkepiaci szektorban összesen több mint 365,7 ezer panaszt regisztráltak az intézmények. Fontos kiemelni, hogy ez a szám az intézmények tevékenységével kapcsolatos összes kifogást tartalmazza, amelyet a fogyasztók jeleztek feléjük; a szolgáltatók ezek közül nem minden panaszt minősítettek megalapozottnak. Az intézmények a 2017. év végén megközelítőleg 44 millió lakossági szerződéssel rendelkeztek, amelyet az év során beérkezett összes panasszal összevetve, átlagosan ezer lakossági szerződésre 8 panasz érkezett.

Hitelintézetek

A hitelintézetek panaszstatisztikái alapján megállapítható, hogy bankkártya műveletekhez és a hitelezéshez kapcsolódik a panaszok bő kétharmada. A legjellemzőbb problémák az elszámolásból, a jutalékok, költségek és díjak mértékéből, a szolgáltatás minőségéből, a megbízások teljesítéséből, ügyviteli hibákból, valamint az elektronikus szolgáltatásokból adódtak (72%). Az ezer szerződésre jutó panaszok száma a 2017-es évben 11,22, ami meghaladja az összesített átlagot.

Pénzügyi vállalkozások

A pénzügyi vállalkozások panaszstatisztikái alapján megállapítható, hogy az intézmények követeléskezelési tevékenységével kapcsolatban érkezett a panaszok több mint háromnegyede. Emellett fontos azt is látni, hogy a követeléskezelésre megvásárolt faktoring állomány a lakossági szerződések több mint 80%-át teszi ki a szektorban. A panaszokban az ügyfelek legnagyobb arányban (86%-ban) ügyviteli kérdésekkel, jutalékok, költségek és díjak mértékével, elszámolással, jogosulatlan tevékenységgel, szolgáltatás minőségével és KHR-adatátadással kapcsolatos kifogásokat jeleztek a pénzügyi vállalkozások felé. Az ezer szerződésre jutó panaszok száma 7,57, ami nem éri el az összesített átlagot.

Biztosítók

A biztosítók panaszstatisztikái alapján megállapítható, hogy a panaszok 86%-a nem életághoz kapcsolódott. Ezen belül a panaszok több mint négyötöde a lakossági vagyonbiztosításokat és a kötelező gépjármű-felelősségbiztosításokat érintette. Az életbiztosítási ághoz kapcsolódott a panaszok fennmaradó 14%-a, ezen belül az indexhez, vagy befektetési egységhez kötött életbiztosításokat a jelzett problémák fele érintette. A hagyományos életbiztosításokhoz kapcsolódó jelzések az életági panaszok több mint harmadát (35,55%) tették ki. A biztosítási termékekre vonatkozó összes panasz közel 30%-a ügyviteli kérdéseket és hibákat érintett, de jelentősebb számú panaszt regisztráltak a kárigények elutasításával (15%), a kártérítés mértékével (10%), a kárügyintézés elhúzódnásával (12%) és a tájékoztatási hiányosságokkal (7%) összefüggésben is. Az ezer szerződésre jutó panaszok száma 3,17, ami nem éri el az összesített átlagot.

Befektetési szolgáltatók

A befektetési vállalkozások panaszstatisztikái alapján megállapítható, hogy az ügyfélszámlák és értékpapírszámlák vezetéséhez kapcsolódott a regisztrált panaszok 40%-a, illetve a befektetési szolgáltatásokhoz – ezen belül is elsősorban a megbízások felvételéhez, véglegesítéséhez, teljesítéséhez – a panaszok több mint harmada. A legjellemzőbb problémák a jutalékok, költségek és díjak mértékéből, a megbízás teljesítéséből, az elszámolásból, az elektronikus szolgáltatásból és a tájékoztatási hiányosságokból adódtak (60%). Az ezer szerződésre jutó panaszok száma 5,12, ami nem éri el az összesített átlagot.

Befektetési alapok

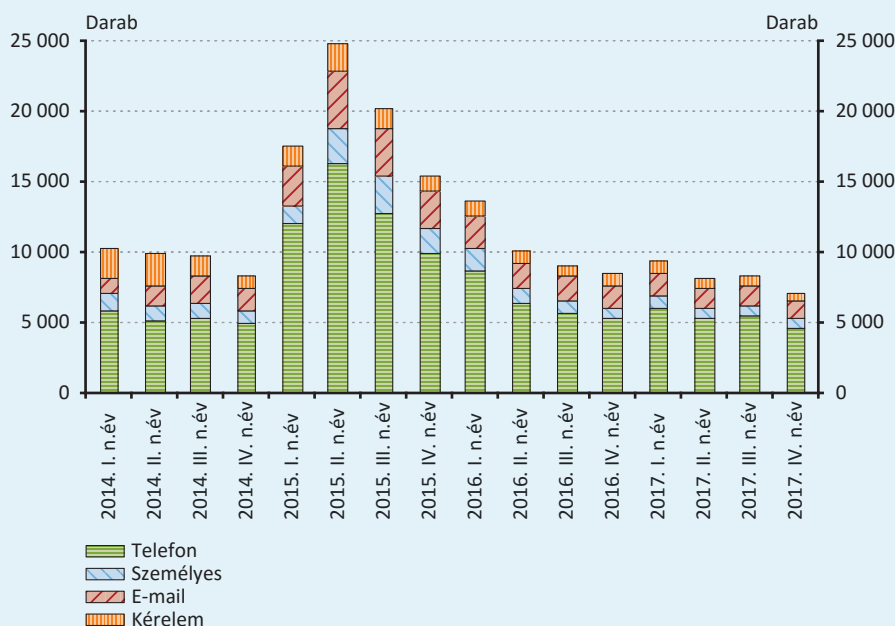
A befektetési alapok panaszstatisztikái alapján megállapítható, hogy a befektetések kezeléséhez kapcsolódott a regisztrált panaszok fele, illetve a kollektív portfóliókezelés adminisztratív részét és a kollektív befektetési értékpapírok forgalmazását

¹² Az ismertető a 2018. február 22-éig beérkezett intézményi adatszolgáltatások alapján készült.

érintette a panaszok 47%-a. A legjellemzőbb kifogások (65%) a kamatok, hozamok mértékét, az elektronikus szolgáltatások igénybevételét és az ügynökökkel kapcsolatos problémákat érintették. Az ezer szerződésre jutó panaszok száma 10,6, ami meghaladja az összesített átlagot. Fontos ugyanakkor kiemelni, hogy az aktív lakossági befektetők száma a többi szektor fogyasztóinak számához viszonyítva igen alacsony.

Az MNB-hez érkezett fogyasztói kérelmek és ügyfélszolgálati megkeresések alakulása

17. ábra
Kérelmek és ügyfélszolgálati megkeresések alakulása beérkezési csatorna szerint
(db)



Forrás: MNB.

Az írásbeli és szóbeli ügyféljelzések megoszlása az elmúlt években nem mutatott jelentős változást. A korábbi évekhez hasonlóan a szóbeli megkeresések száma dominál, ezek az összes jelzés 74 százalékát (24 328 db) tették ki. A szóbeli megkeresések döntő többsége, 87 százaléka érkezett telefonon keresztül, amíg az MNB Ügyfélszolgálatát személyesen felkeresők aránya 13 százalékra mérséklődött. Az elektronikus levélben érkező megkeresések aránya 2016. évhez viszonyítva 18 százalékról 17 százalékra mérséklődött (5546 db). A postai úton, és ügyfélkapun keresztül beérkezett kérelmek aránya változatlanul az összes fogyasztóvédelmi jelzés 9 százalékát (3053 db) tették ki.

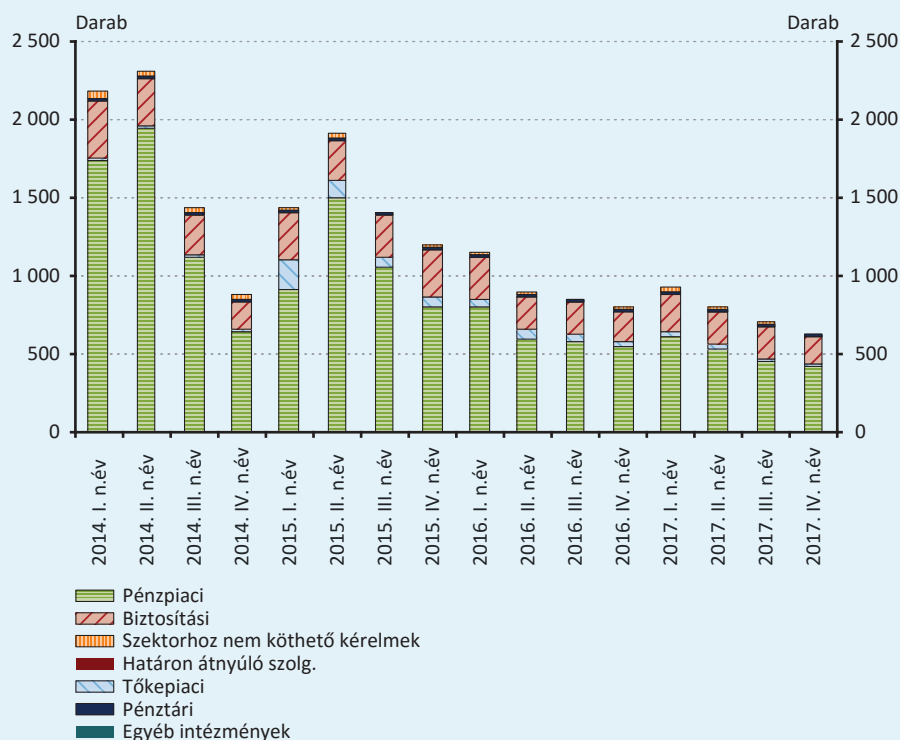
A kérelmek legjellemzőbb típusai

Az MNB-hez 2017-ben 3053 fogyasztóvédelmi kérelem érkezett, ami az előző évhez képest 17 százalékos csökkenést jelent. A kérelmek szerinti megoszlása az előző évhez képest kis mértékben változott: a pénzügyi szektort érintő panaszok aránya 68 százalékról 66 százalékra (2018 db) mérséklődött, amíg a biztosítási szektort érintő kérelmek aránya 24 százalékról 27 százalékra emelkedett, ugyanakkor a 2016-ban beérkezett 888 darabbal szemben 2017-ben csupán 836 darab kérelem érkezett. A tőkepiaci kérelmek aránya 3 százalékot (81 db), a pénztári kérelmek aránya kevesebb, mint 1 százalékot (16 db) tett ki.

A fogyasztói kérelmek típusai azt mutatják meg, hogy szektortól függetlenül milyen jellegű panaszokat foglalmaztak meg a fogyasztók. Az előző időszakokhoz hasonlóan a fogyasztói kérelmek jelentős hányadában, 19 százalékában (573 db) különböző szerződésekhez kapcsolódó elszámolással, és 19 százalékában (589 db) tájékoztatási hiányossággal kapcsolatban merült fel panasz. Az egyéb ügyviteli hibák kategóriába az ügykezelés, adminisztráció során előforduló hibák – kivéve az IT rendszerhiba kategóriába sorolandó panaszok – miatti panaszok, az ügyfelekkel szemben tanúsított magatartás, udvariatlan kiszolgálás, nehezen elérhető ügyintézők, ügyintézés lassúsága, valamint a számviteli háttér hibái tartoznak.

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

(db)

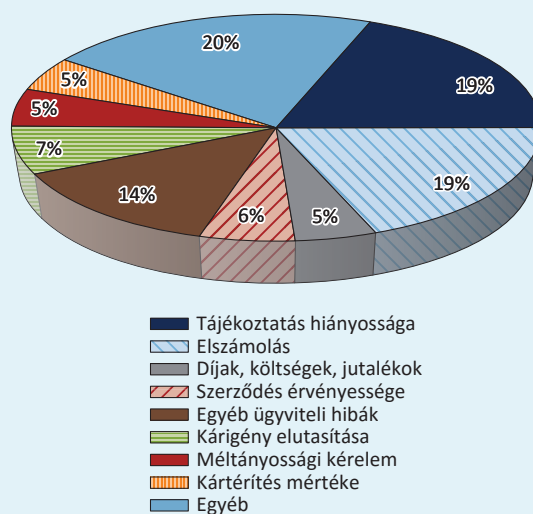


Forrás: MNB.

Ebbe a kategóriába tartozó kérelmek aránya 14 százalékot (413 db) tett ki. Az egyéb kategóriába számos valós, vagy vélt hiányosság besorolható, többek között a IT rendszerhibát, az elő- és végtörlesztést, a kárügyintézés elhúzódását, a közvetítői tevékenységet kifogásoló panaszok, de szintén ebbe a kategóriába tartozik a valamennyi szektort érintő jogosulatlan tevékenység gyanújának bejelentésére irányuló fogyasztói jelzés.

19. ábra
Főbb kérelem típusok 2017. évben

(%)



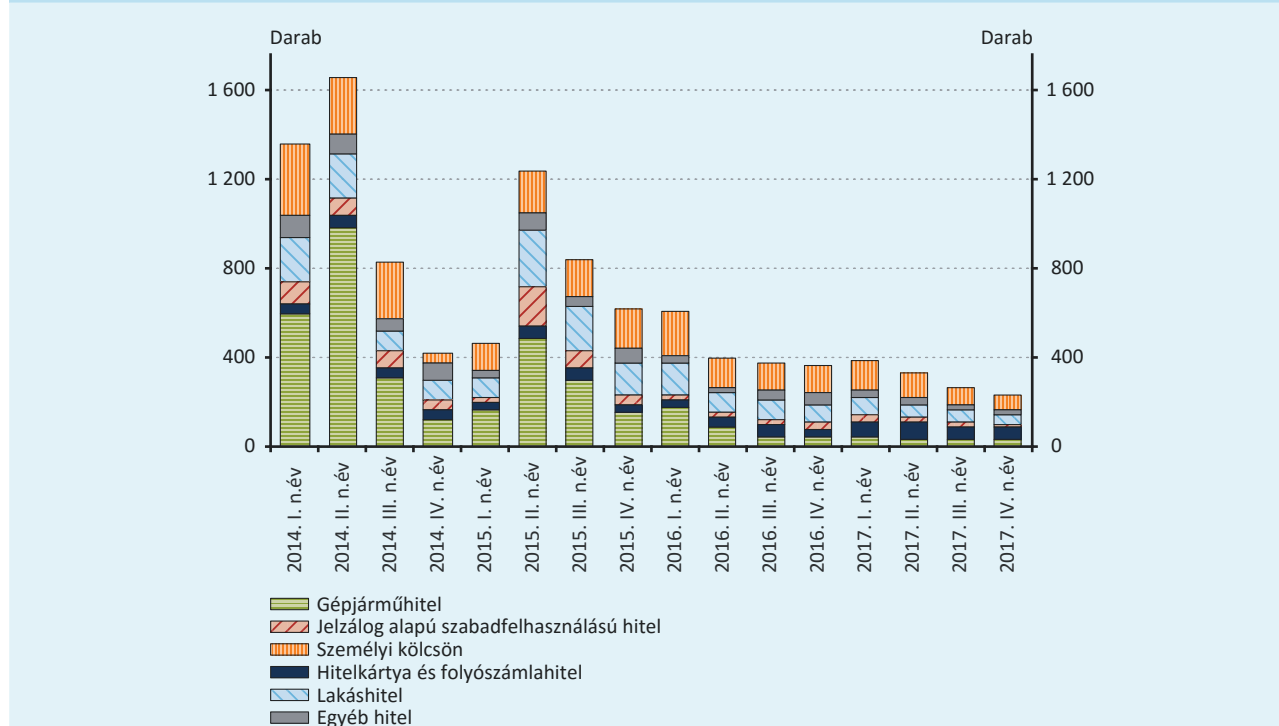
Forrás: MNB.

Pénzpiaci kérelmek

A pénzpiaci kérelmek közé tartoznak a hitelek, kölcsönök és a lízingtermékek, a betéti megtakarítások, a fizetési számlák, a pénzforgalmi szolgáltatások, az elektronikus bankolás, a bankkártyák és hitelkártyák, valamint a követeléskezelés.

A korábbi évekhez hasonlóan a pénzpiaci kérelmek jelentős része, hatvan százaléka (1217 db) valamilyen hiteltermékhez kapcsolódott, ugyanakkor a különböző hitelezéshez kapcsolódó panaszok száma jelentősen, mintegy 30 százalékkal csökkent. A hiteltermékek kapcsán felmerült panaszok ötöde (245 db) hitelkártya-szerződésekhez, valamint folyószámla hitelkerethez kapcsolódott, ami az előző évhez képest 55 százalékos növekedést jelent. Közel hasonló darabszámban (238 db) érkeztek fogyasztói panaszok lakáshitelezési témában, amely az előző időszakhoz képest 56 százalékos csökkenést mutat. A gépjármű-hitelezéshez kapcsolódóan érkezett panaszok száma (133) jelentősen mérséklődött az előző évekhez képest, és aránya 20 százalékról 11 százalékra csökkent. A kérelmek számának csökkenő tendenciája megfigyelhető a személyi kölcsönök (112 db) között is. A jelzálog alapú szabad felhasználású hitelekkel kapcsolatos panaszok aránya kis mértékben, 5 százalékról 8 százalékra emelkedett. A hitelezéshez kapcsolódó kérelem típusokat tekintve az előző évhez képest változatlanul az elszámoláshoz (27%), tájékoztatási hiányossághoz (21%) és ügyviteli hibákhoz kapcsolódó panaszok (20%) a legjellemzőbbek.

20. ábra
Kérelmek főbb hiteltípusok szerinti alakulása
(db)



Forrás: MNB.

Az MNB ügyfélszolgálati tapasztalatai – a korábbi évekhez hasonlóan – továbbra is azt mutatják, hogy a pénzpiaci szektort érintő kérelmek jelentős része érkezik olyan ügyfelektől, akik hitelezésből eredő fizetési kötelezettségüknek elmulasztottak eleget tenni. A szerződő ügyfelek problémái sok esetben abból erednek, hogy nincsenek tisztában a szerződésben foglalt kötelezettségeikkel (kamatok, díjak, költségek teljesítése a pénzügyi szolgáltató felé) és nem teljesítésük esetén annak következményeivel, vagy nem mérik fel megfelelően pénzügyi teljesítőképességük határait, ezért a kölcsön törlesztőrészeit – akár önhibájukon kívül – hosszabb időn keresztül nem tudják megfizetni. Egy másik jellemző probléma a hitelkártyákhoz kapcsolódik. Gyakori ügyfélpanasz érkezik a keresztértékesítésre (főtermék mellett, kiegészítő termék értékesítése) vonatkozóan is, például áruhitel mellé hitelkártya, vagy hitelkártya mellé hitelfedezeti biztosítás értékesítése kapcsán. A pénzpiac egyes pénzügyi szolgáltatói közötti követelésállomány értékesítéssel, a szerződéses állomány részben vagy egészben történő átruházásával, vagyis állomány-átruházással kapcsolatos ügyfélpanaszok számossága ugyan csekély

a szektoron belül érkezett összes panaszszámhoz viszonyítva, de látható, hogy a panaszok főként a szolgáltatói tájékoztatást kifogásolják. Az MNB az általános ügyféltájékoztatás támogatása érdekében, közérthető formában az állomány-átruházással kapcsolatos tájékoztató anyagot helyezte el a fogyasztóvédelmi oldalán.

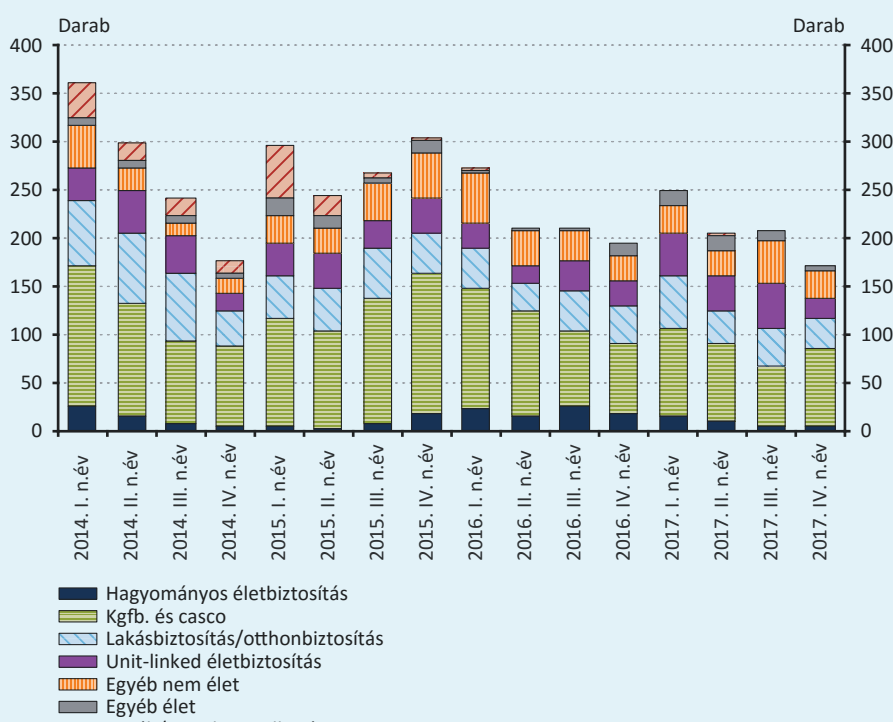
A pénzügyi kérelmek döntő többsége, 71 százaléka a bankok, közel ötöde (19%) a pénzügyi vállalkozások, több mint 4 százaléka a szakosított és szövetkezeti hitelintézetek, 2 százaléka nem pénzügyi intézmények – közvetítők, ügynökök, pénzforgalmi intézmények, pénzváltók, és elektronikuspénz-kibocsátó intézmények –, és több, mint 3 százaléka egyéb pénzügyi intézmények tevékenységét érintette.

Biztosítási piaci kérelmek

A biztosítási piac termékei közé a különböző életbiztosítások – a hagyományos, az indexhez- vagy befektetési egységekhez kötött életbiztosítások, az egészség- és nyugdíjbiztosítások –, és a nem-életbiztosítások – lakossági vagyonbiztosítások, felelősségbiztosítások, utasbiztosítás, baleset- és betegségbiztosítás, casco biztosítások, jogvédelemmel kapcsolatos biztosítás stb. – tartoznak.

A korábbi évekhez hasonlóan legnagyobb arányban gépjárműbiztosításokkal kapcsolatos kérelmek érkeztek az MNB-hez: a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítások (281 db) és casco biztosítások (34 db) a szektort érintő panaszok 38 százalékát tették ki. A lakásbiztosításokkal kapcsolatos panaszok száma (160 db) az előző évhez képest kis arányú növekedést mutat. Az életbiztosítási ágazatban a 2017 előtt létrejött befektetési egységekhez kötött biztosításokat érintő panaszok érkeztek a legnagyobb számban: a panaszok száma az előző időszakhoz képest jelentősen, 105 darabról 148 darabra emelkedett, a termék típusa a kérelmek mintegy 18 százalékát tette ki. A hagyományos életbiztosításokkal kapcsolatos panaszok 7 százalékát, az utazásbiztosítással és általános felelősségbiztosítással kapcsolatos panaszok 2–2 százalékát tették ki a biztosítási piacon. A kérelmek típusát megvizsgálva a panaszok legnagyobb arányban a kárigény elutasítására (25%) vonatkoztak, ezt követte a kártérítés mértékére (17%) és tájékoztatási hiányosságra (17%) vonatkozó panaszok. A panasszal élő fogyasztók több mint tizede vitatta továbbá a biztosítási szerződés érvényességét, valamint a biztosítási díj összeállítását, vagy a díjszámítás módját.

21. ábra
Biztosítási szektort érintő kérelmek szolgáltatás-típusokkénti bontásban
(db)



Forrás: MNB.

Az MNB Ügyfélszolgálati tapasztalatai alapján a kötelező gépjármű-felelősségbiztosításokkal kapcsolatos kérelmek között nagy számban fordulnak elő kárrendezéssel kapcsolatos vitás ügyek, így különösen a kártérítés mértékét kifogásolták a károsult ügyfelek, de érkeztek panaszok a kárigény elutasítása és a kárügyintézési idő elhúzódása miatt is.

A nem-életbiztosítások közül kiemelést érdemelnek az egyre népszerűbb, jellemzően különböző áruházakban kötött kiterjesztett garanciabiztosítások is, amely termékek esetében jellemző probléma, hogy az ügyfelek nem tájékozódnak arról, hogy csoportos biztosításhoz csatlakoznak, vagy szerződőként kötik meg a szerződést, illetve, hogy melyik biztosítótársaság vállal kockázatot a szerződés alapján. Az ügyfelek sokszor nem ismerik meg a szerződési feltételeket, nem tájékozódnak a kizárásokról és mentesülésekről, ezért a káresemény bejelentése után könnyen vita alakulhat ki a felek között. Ennek megfelelően ezen biztosítástípus esetén kizárólag kárigénnyel és tájékoztatási hiányossággal kapcsolatos panasz érkezett. Az életbiztosításokkal kapcsolatban érkezett kérelmek között kiemelkedő súllyal szerepelnek a különböző befektetési egységekhez kötött életbiztosítások. Ezek terén továbbra is jellemző a szerződéskötés előtt elhangzott megtévesztő vagy hiányos tájékoztatásra vonatkozó panasz, valamint a szolgáltatás mértékére vonatkozó, elszámolási jogviták, amelyeket a tapasztalatok szerint részben az árfolyamok kedvezőtlen alakulása, részben a költségek okoznak.

Az előző időszakhoz hasonlóan a kérelmek jelentős hányada, 92 százaléka a biztosító részvénytársaságok, 3–3 százaléka a biztosító egyesületek és alkuszok, és 1–1 százaléka a fióktelep biztosítók, valamint a többes ügynökök tevékenységét érintette.

Tőkepiaci kérelmek

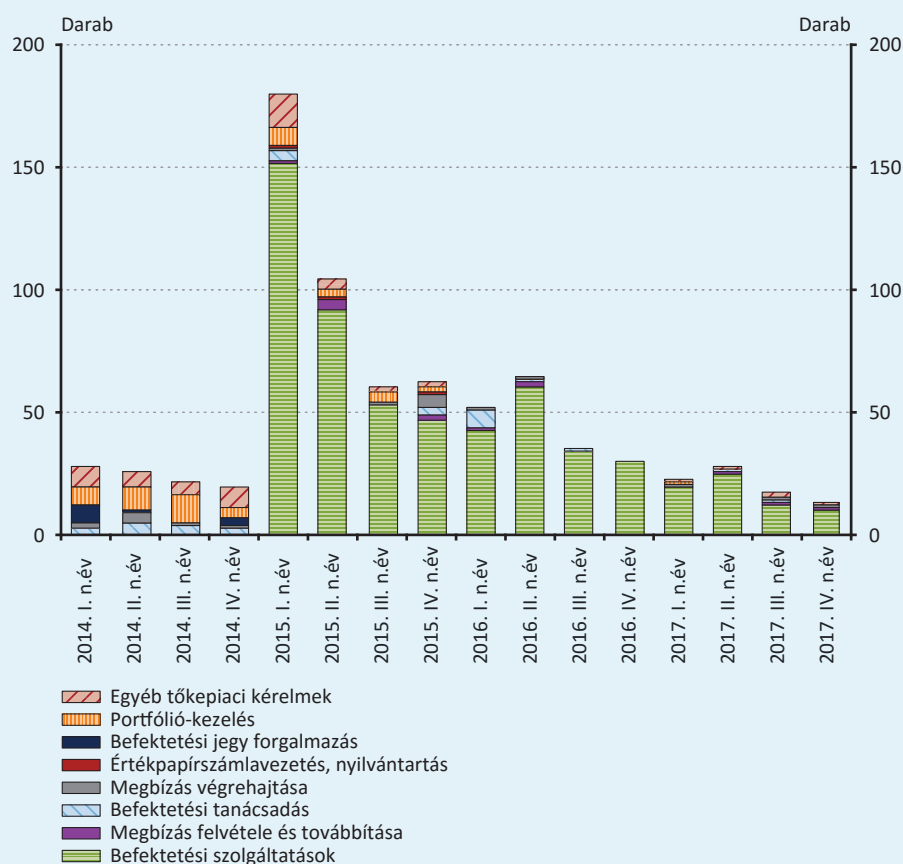
A tőkepiachoz tartoznak többek között a befektetési szolgáltatási tevékenység – megbízás felvétele és továbbítása, a portfóliókezelés, a befektetési tanácsadás –, a kiegészítő befektetési szolgáltatás – letétkezelés, értékpapírszámla vezetés, befektetési hitel nyújtása –, és az árutőzsdei szolgáltatás.

A korábbi évekhez hasonlóan a legtöbb panasz a befektetési szolgáltatási tevékenységgel kapcsolatban merült fel, ez a kérelmek 83 százalékát tette ki. A kérelemtípusokat vizsgálva a pénzügyi tapasztalatokkal megegyezően a panaszok jellemzően az elszámolásra (27%), valamint a tájékoztatási hiányosságra (23%) vonatkoztak, amíg a kérelmek közel 9 százalékában a fogyasztók a felszámított jutalékok, költségek és díjak mértékét vitatták. Pozitív változás, hogy az előző évhez képest a jogosulatlanul folytatott pénzügyi tevékenység gyanúja, valamint a pénzügyi visszaélés miatt érkezett panaszok száma 12 darabról 5 darabra mérséklődött.

Az ügyfélszolgálati tapasztalatok azt mutatják, hogy a tőkepiac területén választanak az ügyfelek legnagyobb arányban külföldi szolgáltatót, ugyanakkor ez nem minden esetben tudatos és időnként tájékoztatatlanságra utal. Fontos szem előtt tartani, hogy ilyen szolgáltatók esetében eltérő jogorvoslati és befektető-védelmi szabályok érvényesülnek, így adott esetben az ügyfél nagyobb kockázatot vállal, mint egy magyar szolgáltató választása esetén. Különösen magas ez a kockázat akkor, ha a befektetni vágyó előzetesen nem tájékozódik arról, hogy ki a szolgáltató és jogosult-e az adott szolgáltatás nyújtására. A hazai szolgáltatókat választó ügyfelektől érkező panaszok közül sok vonatkozik az értékpapírszámlával kapcsolatban felmerült díjakra, illetve ezek módosítására. Az értékpapírszámlák díjainak megállapítására és változtatására a pénzügyi szolgáltatásokhoz viszonyítva jellemzően megengedőbb szabályok vonatkoznak, ezért tanácsos a számlát érintő változásokat folyamatosan nyomon követni és a szolgáltatók honlapján tájékozódni. Az ügyfélszolgálathoz beérkezett kérelmek alapján megállapítható, hogy továbbra is sok ügyfél bizonytalan a részvény alapján őket megillető jogokkal kapcsolatban, illetve hogy ezek sérelme esetén milyen jogorvoslati lehetőséggel élhet.

A kérelmek többsége a befektetési vállalkozásokat (55%), több mint harmada (38%) a pénzügyi intézmények befektetési szolgáltatási tevékenységét, 3 százaléka ügynökök és közvetítők, 2–2 százaléka az alapkezelők és a központi értéktár tevékenységét érintette.

22. ábra
Tőkepiaci szektort érintő legjellemzőbb kérelmek szolgáltatástípusok szerinti bontásban
 (db)



Forrás: MNB.

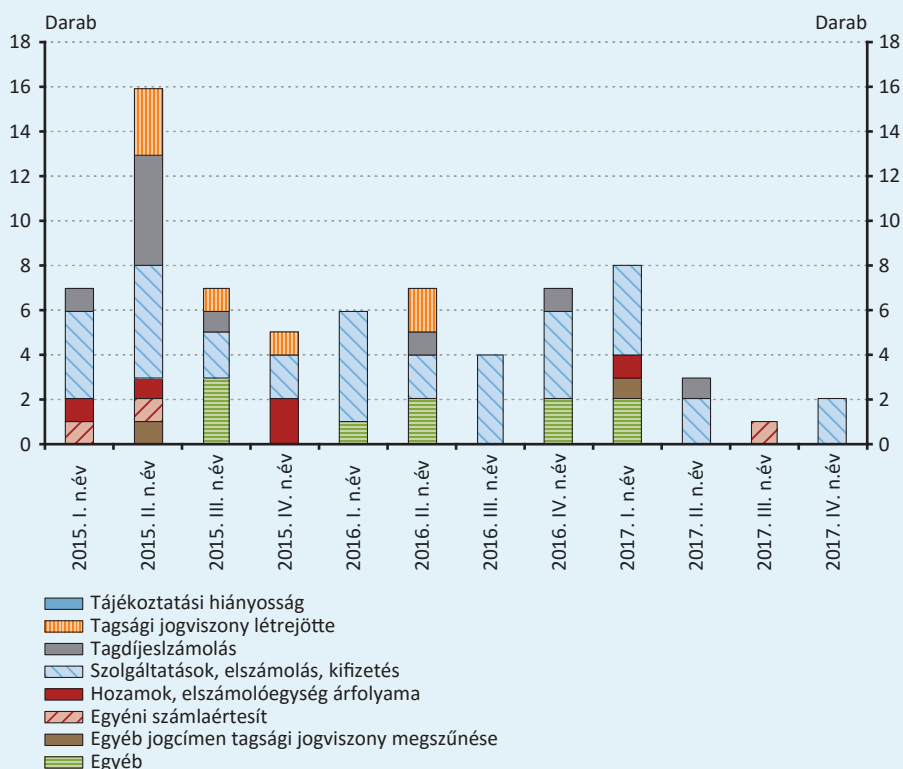
Pénztári piacot érintő kérelmek

A pénztári piacot érintő kérelmek aránya az előző évekhez hasonlóan elhanyagolható, az összes panasz kevesebb, mint 1 százalékát tették ki. A korábbi időszakokhoz képest érdemi változás a szektorban nem volt tapasztalható. A pénztárak tekintetében a kérelmek alacsony száma, és a pénztári szolgáltatás, mint egyetlen termék az értékelés korlátját jelenti. Az előző évhez hasonlóan a leggyakrabban előforduló (57%) fogyasztói panasz a különböző pénztárak szolgáltatásainak elszámolására és kifizetésére tért ki. A kérelem típusokat vizsgálva a pénztár és a tag közötti elszámolásra (31%) érkezett a legtöbb kérelem, amíg a panaszok 19–19 százaléka a tájékoztatási hiányosságra és a tagi követeléssel kapcsolatos kifogásra vonatkozott.

A kérelmek több mint kétharmada az önkéntes nyugdíjpénztárakat (69%), közel ötöde az önkéntes egészségpénztárak (19%), és 12 százaléka a magánnyugdíjpénztárak tevékenységét érintette.

23. ábra
Pénztári szektort érintő kérelmek szolgáltatástípusok szerinti bontásban

(db)



Forrás: MNB.

Ügyfélszolgálati megkeresések

2017-ben az MNB Ügyfélszolgálatához 29 874 darab tájékoztatást kérő megkeresés érkezett. A megkeresések legnagyobb aránya, 71 százaléka telefonon, közel ötöde elektronikus levélben érkezett, míg az MNB Ügyfélszolgálatát személyesen a fogyasztók tizede kereste fel.

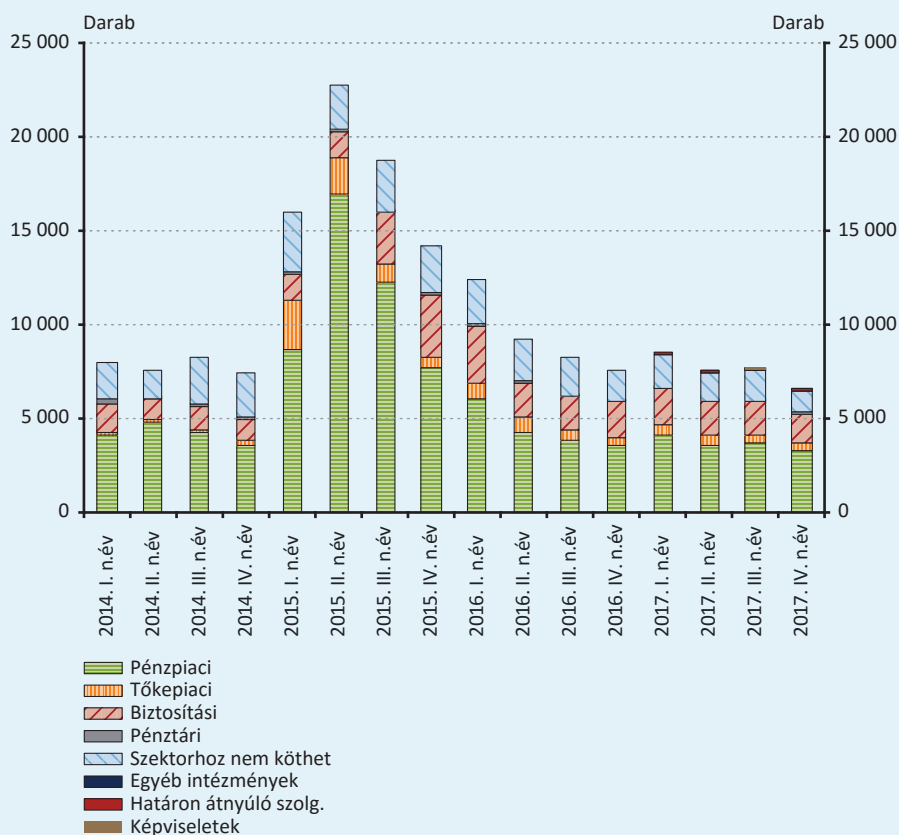
A beérkezett tájékoztatást kérő megkeresések fele (14 955 db) a pénzüpiacot, közel negyede (7022 db) a biztosítási piacot érintették. Az előző időszakhoz képest a tőkepiaci megkeresések aránya 7 százalékról 5,5 százalékra (1651 db) mérséklődött, amíg a pénzüpiaci megkeresések aránya változatlanul alacsony, nem éri el az összes megkeresés 1 százalékát sem (238 db). Egyéb, az MNB által felügyelt szektort nem érintő, valamint a jegybanki tevékenységgel kapcsolatos megkeresések aránya az előző időszakhoz hasonlóan az összes megkeresés ötödét tették ki (5991 db).

2017-ben – a kérelmekhez hasonlóan – a pénzüpiaci szektort érintő megkeresések aránya volt a legmagasabb (50%). A hitel, kölcsön és lízing témában érkező megkeresések száma a korábbi évekhez hasonlóan továbbra is jelentős (4560 db), ezeket követik csökkenő sorrendben a behajtáshoz és követeléskezeléshez, a folyószámla-vezetéshez, a pénzüforgalmi szolgáltatásokhoz, valamint a lakástakarékpénztári szerződésekhez kapcsolódó megkeresések. Az MNB által 2017 nyarán bevezetett Minősített fogyasztóbarát lakáshitel koncepcióval kapcsolatban is számos tájékoztatáskérés érkezett, ez várhatóan 2018-ban is hasonlóan alakul. Pozitívum, hogy elenyésző számban érkezik megkeresés betétbiztosítással kapcsolatban, és az egyedi ügyféljelzésekben is az tapasztalható, hogy az ügyfelek jellemzően ismerik a betétvédelem alapvető szabályait.

A biztosítási szektort érintő megkeresések száma az előző évekhez képest csökkent, részaránya változatlanul az összes megkeresés közel negyedét tette ki. A nem-életbiztosítások közül továbbra is a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítással kapcsolatos kérdések voltak túlsúlyban (1596 db), amelyet a lakás- és otthonbiztosítások követtek (906 db). Az életbiztosításokhoz kapcsolódó megkeresések száma (774 db) továbbra is jelentősen elmarad a nem-életbiztosítási ághoz képest.

24. ábra
Ügyfélszolgálati megkeresések szektor szerinti alakulása

(db)



Forrás: MNB.

A megkereséseket vizsgálva a tájékoztatáskérés a kártérítési vagy szolgáltatási igény elutasítására, valamint a biztosítási díj mértékére, vagy a díjszámítás módjára vonatkozott.

A tőkepiacot érintő megkeresések aránya 1,5 százalékkal csökkent, számosságát tekintve a mérséklődés azonban jelentősnek mondható (2702 darabról 1651 darabra). A fogyasztók több mint negyede valamilyen befektetési szolgáltatással kapcsolatos kérdéssel fordult az MNB Ügyfélszolgálatához, továbbá sok megkeresés érkezett a felszámolás alá került brókercégekkel, a felügyeleti eljárásokkal, valamint a közvetítőikkel, és a kiegészítő szolgáltatásokkal kapcsolatban is. A megkeresés típusokat vizsgálva a legnagyobb arányban elszámolással kapcsolatos, valamint a megbízás teljesítésére vonatkozó kérdések fordultak elő, de a szektoron belül jelentős számú bejelentés érkezett a jogosulatlan tevékenység végzésének gyanújával kapcsolatban is.

A pénztári piacot érintő megkeresések száma a korábbi évekhez képest tovább csökkent. A kérdések 35 százaléka az önkéntes nyugdíjpénztárak tevékenységével kapcsolatban, negyede az önkéntes egészség- és önszegélyező pénztári szolgáltatással kapcsolatban, ötöde a magánnyugdíjpénztári szolgáltatással, közel ötöde pedig felügyeleti eljárásokkal és egyéb általános tájékoztatáskéréssel kapcsolatban érkezett. A tagdíjelszámolásokat érintő kérdések továbbra is túlsúlyban voltak, továbbá jelentős számú megkeresés érkezett a tájékoztatási hiányossággal és átlépési kifogással kapcsolatosan.

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 hűségeskü 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
2017

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

mnb.hu

© MAGYAR NEMZETI BANK

1054 BUDAPEST, SZABADSÁG TÉR 9.