



PÉNZÜGYI SZERVEZETEK
ÁLLAMI FELÜGYELETE
HUNGARIAN FINANCIAL
SUPERVISORY AUTHORITY

A FELÜGYELET 2011. I. FÉLÉVES FOGYASZTÓVÉDELMI KOCKÁZATI JELENTÉSE

2011. szeptember

2011-től kezdődően a Felügyelet pénzügyi fogyasztóvédelemmel kapcsolatos jelentéseket készít és publikál. Az alábbi elemzés a Felügyelet félévente készülő Fogyasztóvédelmi kockázati jelentésének 2011. évi második kiadása.

A jelentés célja elsősorban az aktuális, fogyasztóvédelmi szempontból kiemelt kockázatú és erős hatású jelenségek azonosítása, valamint az ezekkel kapcsolatos felügyeleti válaszlépések bemutatása. A pénzügyi stabilitás és a pénzügyi intézményfelügyelet témakörébe tartozó kockázatok a Felügyelet a már több éve rendszeresen megjelenő kiadványában, a *Kockázati jelentésben* tárgyalja.

A jelentést a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének (PSZÁF) Fogyasztópolitikai főosztálya készítette *Pap Judit* főosztályvezető irányításával. A jelentés készítésében részt vettek: *Bárdossy Cecília dr., Czajlik István, Horváth Anna dr., Kiss Erika, Sziliné dr. Bán Gyöngyvér*. A jelentés megjelenítési és szerkesztési munkálatait *Potóczki Judit és Zsohár Ágnes* végezte. A jelentés véglegesítéséhez a PSZÁF számos szakterülete és munkatársa is hozzájárult, akiket köszönet illet hasznos észrevételeikért és javaslataikért.

Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete

Cím: H-1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Levelezési cím: H-1534 Budapest BKKP Pf.: 777

Telefon: (36-1) 489-9100

Fax: (36-1) 489-9102

Weboldal: www.pszaf.hu

Tartalom

1. ÖSSZEFOGLALÓ MEGÁLLAPÍTÁSOK	7
2. HAZAI SZABÁLYOZÁSI KÖRNYEZET ÁTTEKINTÉSE ÉS A FELÜGYELET FOGYASZTÓVÉDELMI CÉLÚ MONITORING TEVÉKENYSÉGÉNEK TAPASZTALATAI	11
I. PÉNZPIACI SZEKTOR.....	11
2.1 Háztartások hitelezése	11
2.2 Lakossági betétek, megtakarítások, számlavezetés és kapcsolódó szolgáltatások	26
II. BIZTOSÍTÓI SZEKTOR	28
2.3.1 Szabályozási környezet változása	28
2.3.2 Piaci folyamatok.....	28
2.3.3 Biztosítási termékek.....	28
2.3.4 Azonosított problémák, kockázati pontok.....	29
III. TŐKEPIACI SZEKTOR	30
2.4.1 Szabályozási környezet	30
2.4.2 Piaci tendenciák	31
2.4.3 Kockázati pontok	35
2.4.4 Kiemelt téma: Internetes kereskedési platformok.....	35
IV. NYUGDÍJPÉNZTÁRI SZEKTOR / NYUGDÍJCÉLÚ MEGTAKARÍTÁSOK	37
2.5.1 Szabályozási környezet	38
2.5.2 Piaci tendenciák	41
2.5.3 Azonosított problémák, kockázati pontok.....	42
2.5.4 Magánnyugdíjpénztári átalakulást érintő fogyasztóvédelmi kérdések	43
V. SZEKTOROKON ÁTÍVELŐ TÉMA	44
2.6.1 Kiemelt téma: A Multi Level Marketing (MLM) technikák megjelenése egyes pénzügyi termékek értékesítésében	44
3. A FELÜGYELET FOGYASZTÓVÉDELMI SZEREPKÖRÉNEK AKTUÁLIS KÉRDÉSEI.....	47
3.1 Hatósági szerep.....	47
3.2 Közérdekű keresetek és közérdekű igényérvényesítés	48
3.3 Általános fogyasztóvédelmi ajánlás és fogyasztóvédelmi kapcsolattartó.....	50
3.4 Civil fogyasztóvédelmi irodahálózat.....	50

3.5 Pénzügyi Békéltető Testület.....	51
3.6 Összehasonlító alkalmazások.....	53
3.7 Átfogó program a lakosság pénzügyi tudatosságának növelésére.....	53
4. NEMZETKÖZI KITEKINTÉS	54
4.1 Európai Felügyeleti Hatóságok fogyasztóvédelmi tevékenysége.....	54
4.2 G20 ajánlás.....	54
4.3 Egyes nemzeti pénzügyi oktatási stratégiák és az erre vonatkozó OECD ajánlások	55
FÜGGELÉK.....	57
F.1 Hivatalból indított, általános piaci relevanciával bíró vizsgálatok.....	57
F.2 A kérelemre indult fogyasztóvédelmi eljárásokban hozott, kiemelt jelentőségű határozatok.....	59
F.2.1 Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok	59
F.2.2 Ágazati jogszabályok fogyasztóvédelmi rendelkezéseinek sérelme	61
MELLÉKLET	62

A Jelentésben használt rövidítések magyarázata

Bit.	a biztosítóról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvény
Bszt.	a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény
CCD	fogyasztói hitelmegállapodásokról szóló 2008/48/EK irányelv (Consumer Credit Directive)
CFD	különbözetekre vonatkozó pénzügyi megállapodások (contract for difference)
Devizakölcsön tv.	a devizakölcsönök törlesztési árfolyamának rögzítéséről és a lakóingatlanok kényszerértékesítésének rendjéről szóló 2011. évi LXXV. törvény
EBA	Európai Bankhatóság
EIOPA	Európai Biztosítás-és Foglalkoztatói-nyugdíj- Hatóság
ESMA	Európai Értékpapírpiaci Hatóság
Fnytv.	a fogyasztóknak nyújtott hitelről szóló 2009. évi CLXII. Törvény
Fttv.	a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény
Hpt.	a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény
INFE	International Network on Financial Education
KII	key investor information
MABISZ	Magyar Biztosítók Szövetsége
MCD	lakóingatlannal kapcsolatos hitelmegállapodásokról szóló irányelv (Mortgage Credit Directive)
MiFID	a pénzügyi eszközök piacairól szóló irányelv (Markets in Financial Instruments Directive)
MLM	multi level marketing
MPP	Mindennapi Pénzügyeink Program
Mpt.	a magánnyugdíjról és a magánnyugdíjpénztárakról szóló 1997. évi LXXXII. törvény
NYESZ	nyugdíjelőtakarékosági számla
PBT	Pénzügyi Békéltető Testület
Psztv.	Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény
Ptk	a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény
Szja tv.	a személyi jövedelemadóról szóló 1995. évi CXVII. törvény
Szit.	a szabályozott ingatlanbefektetési társaságokról szóló 2011. évi CII. törvénnyel létrehozott ingatlanbefektetési társaságok
TBSZ	Tartós befektetési szerződés
TKM	Teljes Költségmutató
UCITS4	2009/EC/65 irányelv az átruházható értékpapírokkal foglalkozó kollektív befektetési vállalkozásokra (ÁÉKBV) vonatkozó törvényi, rendeleti és közigazgatási rendelkezések összehangolásáról, valamint a kapcsolódó végrehajtási irányelvek és rendeletek
Vht.	a bírósági végrehajtási eljárásra az 1994. évi LIII. törvény

ELŐSZÓ

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény (a továbbiakban: státusztörvény, Psztv.) értelmében a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (a továbbiakban: Felügyelet) tevékenységének célja *„...a pénzügyi szervezetek által nyújtott szolgáltatásokat igénybevevők érdekeinek védelme, a pénzügyi közvetítőrendszerrel szembeni közbizalom erősítése.”*

A Felügyelet küldetése többek között *„... a pénzügyi szervezetek által nyújtott szolgáltatásokat igénybe vevő fogyasztók jogainak és érdekeinek következetes és proaktív védelme, fórum biztosítása a felmerülő fogyasztói jogviták rendezéséhez, a fogyasztók pénzügyi tudatosságának növelése, valamint a pénzügyi közvetítőrendszerrel szembeni közbizalom erősítése”*

A Felügyelet megítélése szerint a pénzügyi stabilitás egyik fontos pillére a hatékony pénzügyi fogyasztóvédelem, mivel a pénzügyi szektorba vetett társadalmi bizalom alapját az átlátható termékek és szolgáltatások, a fair és pontos információk biztosítása, a felelős szolgáltatók és tájékozott, egyben az általában megelégedett fogyasztók képezik. A Felügyelet számára a pénzügyi fogyasztóvédelem a klasszikus felügyeleti tevékenység integráns része, attól elválaszthatatlan, mivel a prudenciális, piacfelügyeleti és fogyasztóvédelmi hatáskör révén valósulhat meg a pénzügyi stabilitás erősítése és a pénzügyi közvetítés növelése mind az egyedi intézmények, mind a rendszer egészének szintjén.

A Felügyelet a fenti célok elérése érdekében többek között pénzügyi fogyasztóvédelemmel kapcsolatos jelentéseket készít, amelyeket 2011-től kezdődően tesz közzé honlapján. A félévente megjelenő *Fogyasztóvédelmi kockázati jelentés* fő célja egyrészt a fogyasztóvédelmi szempontból fontos jelenségek, piaci tendenciák, kockázati pontok bemutatása, értékelése, másrészt a Felügyelet fogyasztóvédelmi hatósági tevékenységének adott időszakot érintő tapasztalatainak összefoglalása. A Felügyelet emellett *negyedéves rendszerességgel* külön is publikálja *a fogyasztói beadványokra, valamint a fogyasztóvédelmi eljárásokra, bírságokra vonatkozó statisztikákat, összefoglalókat.*

Az elemzések, statisztikák célcsoportjai a pénzügyi szervezetek és azok szakmai szövetségei, a társhatóságok, gazdasági és politikai döntéshozók, a civil szervezetek, a média, a fogyasztók, az európai felügyeleti hatóságok, a nemzetközi szervezetek, az egyes európai és Európán kívüli társfelügyeletek, hatóságok.

A Felügyelet meggyőződése, hogy a fogyasztóvédelmi jelentések, statisztikák közzététele orientáló és piacbefolyásoló hatással bír a pénzügyi szervezetekre, valamint segíti a tájékozódást és az eligazodást a fogyasztók számára is. A Felügyelet fogyasztóvédelmi tevékenységét rendszeresen és szisztematikus módon kívánja kommunikálni. Az egyes jelentések struktúrája és hangsúlyai ugyanakkor – az adott időszak fogyasztóvédelmi eseményei, valamint a kapott piaci jelzések alapján – időről időre változhatnak.

A Felügyelet évente két alkalommal készíti fogyasztóvédelmi kockázati jelentését. A tavaszi jelentés egy részletes, átfogó elemzést tartalmaz, míg az őszi jelentés a tárgyidőszak fogyasztóvédelmi szempontból legfontosabb jelenségeire fókuszál.

1. ÖSSZEFOGLALÓ MEGÁLLAPÍTÁSOK

A szeptemberben megjelenő Fogyasztóvédelmi kockázati jelentés célja elsősorban az aktuális, fogyasztóvédelmi szempontból **kiemelt kockázatú** és **erős hatású** jelenségek azonosítása, valamint az ezekre adott **felügyeleti válaszlépések** bemutatása. A jelentés kiemelten tárgyalja az adott időszak fogyasztóvédelmi szempontból legfontosabb jelenségeit, de nem célja a fogyasztóvédelmi problémák teljes spektrumát vizsgálni.

A 2011. I. féléves fogyasztóvédelmi kockázati jelentés kiemelt témái:

- Adósságkönnyítő lehetőségek fogyasztóvédelmi kérdései
- Behajtási gyakorlatok a jelzáloghitelezésben
- Internetes kereskedési platformok
- Multi Level Marketing (MLM) technikák megjelenése egyes pénzügyi termékek értékesítésében

A jelentés elsődlegesen a 2011. első féléves tendenciákra, változásokra fókuszál. Az egyes kiemelt témák esetében azonban már figyelembe veszi a július-augusztus során bekövetkezett fejleményeket is. Mivel a jelentés lezárását követően¹ vált ismertté számos, pénzügyi fogyasztóvédelmi szempontból fontos kormányzati intézkedés, ezek tárgyalására a jelentés nem tér ki.

Jelentős fogyasztóvédelmi fejlemények és problémák bemutatása

Pénzügyi szektor

2011. első félévében fogyasztóvédelmi szempontból továbbra is a legsúlyosabb kérdés a lakossági devizahitelezés problematikája.

Az elmúlt évek során a hitelt felvevő magyar háztartások túlnyomó része devizában adósodott el a deviza alapú hitelek forint hitelekhez viszonyított jelentősen alacsonyabb kamatszintje miatt. Ennek következtében az összes lakossági hitelen belül a devizahitelek aránya elérte a 70%-ot, és a devizahiteleken belül a svájci frank alapú hitelek aránya 95%. Az elmúlt hónapokban az euró-zóna pénzügyi válsága és a szuverénkockázatok emelkedése az EUR-CHF árfolyam leértékelődéséhez vezetett, tovább mélyítve a devizahitelezés problémáját. Az **árfolyamok volatilitása és az elmúlt időszakban a forint svájci frankkal szembeni jelentős leértékelődése következtében az adósok egyre növekvő számának jelent problémát a drasztikusan megnövekedett mértékű törlesztőrészletek fizetése.**

A svájci frank árfolyamának jelentős felértékelődése tovább növelte a forintban fizetett törlesztő részleteket, amellyel együtt tovább emelkedett a késedelembe lévő ügyfelek száma. A további nem teljesítések számának mérséklése érdekében a hitelintézetek - **a hitelek újrastrukturálására (fizetéskönnyítés) irányuló - aktivitása figyelhető meg.** A Kormányzat – a devizakölcsönzés következtében kialakult problémák kezelése érdekében – kialakította az **állami árfolyamrögzítés rendszerét**, valamint javaslatot tett a **kedvezményes árfolyamon történő végtörlesztésre.** Augusztus második felétől felerősödött az a tendencia, hogy a devizahitelezéshez kapcsolódó széles körű problémák, valamint a pénzügyi szolgáltatók és az intézményrendszer ezzel kapcsolatos gyakorlata, szerepe napi szinten is hangsúlyosan a közbeszéd részévé váltak.

A devizahitelekkel kapcsolatos problémakör esetén fogyasztói szempontból **jelentős kockázata van** annak, ha a nehéz helyzetben lévő ügyfelek **nem kellő mélységű információkon alapuló döntéseket** hoznak adósságuk rendezése érdekében. A Felügyelet e kockázatok kezelésére **fogyasztóvédelmi tájékoztatót** készített a rendelkezésre álló fizetéskönnyítő lehetőségek részletes bemutatásával. Ezen túlmenően a Felügyelet az **árfolyamrögzítés** hatásait számszerűsítő **kalkulátort alakított ki**, valamint a hitelintézetek számára **vezetői körlevelet** jelentetett meg az elvárt ügyfélkezelési és tájékoztatási szabályokról. A Felügyelet a jövőben is **kiemelt hangsúlyt helyez a fogyasztók tájékoztatására** és elvárja, hogy minden érdekelt szereplő segítse az ügyfelek kiegyensúlyozott és részletekbe menő tájékoztatását.

A **fizetéskönnyítő konstrukciók** alkalmazásánál a Felügyelet kockázatként azonosította, hogy a kapcsolódó **szerződés módosítás esetén** az intézmények saját diszkréció alapján **különböző díjakat** számolnak

¹ Kézirat lezárva: 2011. szeptember 7.

fel, illetve a közjegyzői okiratba foglalás vagy a tartozáselismerő nyilatkozat közjegyzői díja, esetlegesen a zálogjog bejegyzéssel kapcsolatos költség minden esetben **az ügyfelet terheli. Fogyasztóvédelmi szempontból aggályos**, ha a nehéz helyzetbe került adósokat további, esetenként nagyobb összegű **addicionális költségek** terhelik. E költségek ugyanis jelentősen **befolyásolhatják, illetve ténylegesen megakadályozhatják az ügyfelet abban a döntésében, hogy a fizetéskönnyítés lehetőségét igénybe vegye.** A Felügyelet vizsgálja ezt a fogyasztói kockázatot és szükség esetén jogszabály módosításra tesz javaslatot.

Speciális, a fizetéskönnyítési eljárásokhoz kapcsolódó fogyasztói kockázatként azonosítottuk a **nem professzionálisan** (esetenként felügyeleti engedély nélkül), azonban üzletszerűen tevékenykedő „**adósságmentő**” vállalkozások működését. Ezen vállalkozások **fizetési nehézséggel küzdő, nehéz helyzetben lévő adósok számára gyakran további, jelentős díjak mellett vállalnak megbízási szerződéssel adósságrendezést.** A Felügyelet **határozottan fellelt** az ilyen típusú, engedély nélküli tevékenységgel kapcsolatban,² illetve **kiemelten vizsgálja** az ilyen adósságrendező szolgáltatást kínáló vállalkozásokat.

Szintén jelentős fogyasztói kockázata van a nemfizetéshez kapcsolódó **behajtási eljárásoknak.** Ha az adós fizetési képessége tartósan sérült és nem lehetséges hitelét újratárgyalni, **az adós érdeke a gyors és alacsony költségű behajtás** annak érdekében, hogy a fedezet értékesítését követő elszámolás után az adóst illető érték maximális legyen. A gyors értékesítés a jelenlegi ingatlanpiaci kilátások mellett **tartósan akadályozott, az eljárás költségei pedig magasak.**

A fenti problémák kezelése érdekében a Felügyelet szükségesnek tartja és üdvözli a **Végrehajtási Törvény felülvizsgálatát és megfelelő módosítását**, valamint a követeléskezelés fogyasztóvédelmi szempontú szabályozását. A Felügyelet megítélése szerint fontos lenne a bajba került adósoknak küldött fizetési felszólítások során – a Magatartási Kódex előírásain túlmutatóan – további olyan információk szerepeltetése is, **amelyek segítenék az ügyfeleket abban, hogy a nemfizetés következményeit teljes körűen felmérjék.** A Felügyelet a fogyasztók számára **célzott tájékoztatót készít** a hitelszerződés felmondásának következményeiről, rendelkezésre álló lehetőségekről.

2011. első félévében a lakossági hitelezés fennálló általános fogyasztói kockázata a hitelek nem transzparens árazása. A Felügyelet álláspontja szerint a **referencia-kamatlához** kötött kamatozású lakossági hiteltermékek megjelenésével és széles körű alkalmazásával csökkenhet az ügyfelek kiszolgáltatottsága és kockázata, hiszen korlátozódna a pénzügyi intézmények egyoldalú szerződésmódosítási lehetősége, valamint átláthatóbbá válna a termékek árazása. A **Felügyelet a korábbi hónapokban már megfogalmazottakhoz hasonlóan továbbra is ösztönzi és támogatja a referencia-kamatlához kötött kamatozású termékek bevezetését egyben üdvözli az erre vonatkozó legfrissebb szabályozási javaslatokat, jogalkotói szándékot.**

Továbbra is problémát jelent, hogy **az egyoldalú szerződésmódosításra vonatkozó rendelkezések elkülönülnek és eltérőek a lakás-, és egyéb célú hitelek (és pénzügyi lízingtermékek) esetén.** A **Felügyelet határozott álláspontja, hogy követhető, áttekinthető, valamint egyenszilárd szabályozási környezetet kell teremteni.**

Biztosítási szektor

A biztosítói szektor esetében a vizsgált időszakban továbbra is a **unit-linked biztosításokhoz kapcsolódó problémák** érdemelnek kiemelt figyelmet. A Felügyelet a **fogyasztókat hátrányosan érintő gyakorlatként** azonosította, hogy egyes biztosítók a unit-linked életbiztosítási szerződésekhez kapcsolódó eszközalapokban lévő mögöttes eszközök folyamatos forgalmazásának a kibocsátó általi felfüggesztése esetén a felfüggesztéssel érintett eszközalapokkal kapcsolatos ügyfélrendelkezések végrehajtását szüneteltetik. A Felügyelet 2011 áprilisában **felhívással fordult** a unit-linked életbiztosítási terméket terjesztő biztosító társaságokhoz, iránymutatást adva az elfogadható gyakorlatra.

A Felügyelet a unit-linked típusú életbiztosítási termékek teljes költség mutatójának **(TKM) továbbfejlesztésére** vonatkozóan **konceptcionális irányvonalakat** alakított ki, amiben felveti a mutató „transzparencia-mutató” jelleggel történő **horizontális kiterjesztését**, vizsgálándónak tartja a **TKM maximalizálásának lehetőségét**, és kíváncsúnak tartja a TKM számítás módjának **egyedivé tételének** lehetőségét.

² Egy ilyen vállalkozás – amely jogosulatlan hitelközvetítői tevékenységet végzett – eltiltásra került a tevékenységétől.

Tőkepiaci szektor

A tőkepiaci szektorban az elmúlt évek **szolgáltatási trendje az internetes kereskedési platformok erősödő térnyerése, valamint a közvetítői tevékenység jelentőségének növekedése.**

Az ügyfélnek az internetes kereskedéssel lehetősége nyílik arra, hogy személyes kapcsolat nélkül, önállóan végezzen kereskedési, befektetési tevékenységet. Ugyanakkor az internetes kereskedési platformokon elérhető termékek jelentős része **komplex, magas kockázatú terméknek minősül**, amely bár fedezeti és spekulatív célra egyaránt alkalmas, de jellemzően a lakossági befektetők többsége spekulációs céllal használja. A termékek kockázatai és a szükséges kereskedési technikák összetettsége miatt az **átlagos pénzügyi ismeretekkel és tapasztalatokkal rendelkező lakossági ügyfelek számára kifejezetten aggályos** az ilyen termék spekulációs célú igénybevétele. A magas piaci kockázat következtében az ügyfél igen rövid időtartamon belül akár a **teljes befektetett tőkéjét is elveszítheti**, az alkalmazott (esetenként több százszoros) tőkeáttétel nagyságától függően. A Felügyelet több vizsgálatot indított egy magyarországi székhelyű szolgáltatónál és eseti adatszolgáltatás keretében az összes hazai szolgáltatónál megkezdte a nagy tőkeáttételes ügyletek ügyfélszemponthoz vizsgálatát. A Felügyelet a jövőben is megkülönböztetett figyelemmel kíséri és vizsgálja az internetes kereskedési platformok működését, és a kapcsolódó, elsősorban **internetes hirdetési tevékenységet és ügyfél tájékoztatási gyakorlatot**, valamint a **nagy tőkeáttételes deviza ügyleteket**.

A **közvetítői tevékenység** jelentőségének növekedésével felmerül az igény, hogy a közvetítői tevékenységet végzőkre **szakmai elvárások kerüljenek megfogalmazásra.**

Nyugdíjpénztári szektor / Nyugdíjcélú megtakarítások

Régóta létező igény, hogy az **öngondoskodást szolgáló, hosszú távú – különösen a nyugdíjcélú – megtakarítások esetén a támogatási, adózási környezet szektor- és termék-semleges** legyen. Egy megfelelően kialakított támogatási, adózási rendszer ösztönözhetné a hosszú távú megtakarítások növekedését, segíthetné az alacsony megtakarítási hajlandóság (képesség) emelkedését. Egy megfelelően kialakított támogatási, adózási rendszernek a szektor és termék semlegesség (**versenysemlegesség**) mellett **hosszú távon kiszámíthatónak, tervezhetőnek, egységesnek** kell lennie, ahhoz, hogy **a megtakarítási piac bővülését** hatékonyan támogathassa. A jelentés áttekinti a nyugdíjcélú megtakarítások fontosabb támogatási szabályait.

Az öngondoskodás, a hosszú távú nyugdíjcélú megtakarítások felértékelődésével fontos a nyugdíjcélú megtakarítások ösztönzésének további erősítése, a **fogyasztói attitűd formálása**. A nyugdíjtervezés eszközül szolgálhat egy olyan program, alkalmazás kialakítása, mellyel a felhasználó kalkulálhatja, hogy egy elérni kívánt – „állami” nyugdíjon felüli – nyugdíj jövedelemhez mekkora megtakarítás, felhalmozás szükséges, vagy ennek fordítottját, azaz hogy egy adott megtakarítási szint milyen mértékű járadékszolgáltatást kínál. **A Felügyelet fontosnak tartja a nyugdíjtervezésre alkalmas programok kialakításának és működtetésének ösztönzését.**

Szektorokon átfelölő kockázat

Kiemelt témaként ismerteti a jelentés a multi-level-marketing (MLM) típusú értékesítési módszert, mely az elmúlt időszakban jelent meg mint **új értékesítési gyakorlat** egyes pénzügyi termékek (pl. hosszú távú megtakarítások) értékesítése során. Az árukereskedelemben jelenlévő technika megjelenése **a pénzügyi termékek területén azért különösen problematikus**, mivel a fogyasztók számára a döntésük következményeinek pontos mérlegelése **sokkal nehezebb, mint az egyszerű fogyasztási termékek esetében**. Az MLM módszer a nemzetközi gyakorlatban jogszerű áruértékesítési technika, ugyanakkor, ha az alkalmas a fogyasztói döntések torzítására, tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat valósulhat meg.

A Felügyelet fogyasztóvédelmi szerepkörének új típusú eszközei

A feltárt fogyasztói kockázatokra, piaci anomáliákra a Felügyelet valamennyi rendelkezésére álló eszközzel reagál. Az eszköztáron belül egyre inkább felértékelődik a jelentősége azoknak a megoldásoknak, amelyek alkalmasak a **problémák rendszerszintű kezelésére**. Ilyen például a **közérdekű igényérvényesítés vagy a közérdekű kereset jogintézménye**.

A klasszikus hatósági fogyasztóvédelmi eszközök mellett (hatósági eljárás, szankcionálás, szabályozási javaslat stb.) a pénzügyi fogyasztóvédelemben továbbra is követendő és fejlesztendő az a gyakorlat, amely a pénzügyi szervezetek jogszabálykövető és fogyasztóbarát magatartásra ösztönzését a **hagyományos hatósági eszközök mellett alternatív és preventív eszközök** révén is megvalósítja. Ezen a téren fontos előrelépés az **„Általános fogyasztóvédelmi ajánlások”** megjelentetése, a **fogyasztóvédelmi kapcsolat-tartó** intézményének bevezetése, és a **Pénzügyi Békéltető Testület** létrehozása. A piaci szereplőknek szóló ajánlások, elvárt magatartások megfogalmazása és a **„jó gyakorlatok”, „pozitív listák” széleskörű publikálása hozzájárulnak a pénzügyi szolgáltatók szemléletének és szolgáltatási attitűdjének megváltoztatásához.**

A hatékony pénzügyi fogyasztóvédelem a felelős szolgáltatók mellett kulcsszereplőnek tekinti a fogyasztót is, akit a szolgáltatóval szemben „helyzetbe kell hozni”. A fogyasztóvédelmi szabályok szigorításán és a szolgáltatók mozgásterének ésszerű korlátozásán túlmenően átfogóan ez csak úgy lehetséges, ha megfelelő hangsúlyt kap a fogyasztók tudatos választásának elősegítése, valamint a pénzügyi ismeretterjesztés és szemléletformálás.

Ennek érdekében a Felügyelet a közelmúltban több, ingyenesen hozzáférhető **internetes összehasonlító alkalmazást és kalkulátort** is kifejlesztett, amelyek a felhasználó által megadott paraméterek alapján segítenek az alapvető pénzügyi termékek közötti választásban, illetve az árfolyamrögzítés hatásainak számszerűsítésében. Ezek a termékválasztó programok **a pénzügyi piacok transzparenciáját és a piaci verseny növelését is** előmozdítják. A Felügyelet aktívan közreműködik abban a májusban útjára indult **átfogó pénzügyi ismeretterjesztő programban**, amely **a lakosság pénzügyi tudatosságának növelésére** jött létre az állami szféra és csaknem két tucat pénzügyi intézmény példaértékű összefogásával. Áprilisban a Felügyelet támogatásával megkezdte működését egy **civil tanácsadó irodahálózat**, amelynek irodái pénzügyi kérdésekben vidéken, országos jelleggel a tájékozódás helyi központjait jelentik.

A nemzetközi tapasztalatok és ajánlások alapján **a lakosság pénzügyi ismereteinek átgondolt és egységes stratégiai rendszerbe illesztett fejlesztése hosszútávon a sikeres pénzügyi fogyasztóvédelem egyik alappillérét jelenti.** A pénzügyi kultúra fejlesztésének jelentőségére a gazdasági válság ismételten és erőteljesen rávilágított, ennek következtében számos országban kezdték el a pénzügyi oktatásra vonatkozó nemzeti stratégiák kidolgozását, illetve megvalósítását.

2. HAZAI SZABÁLYOZÁSI KÖRNYEZET ÁTTEKINTÉSE ÉS A FELÜGYELET FOGYASZTÓVÉDELMI CÉLÚ MONITORING TEVÉKENYSÉGÉNEK TAPASZTALATAI

I. PÉNZPIACI SEKTOR

2.1 Háztartások hitelezése

2.1.1 A lakossági hitelezést érintő szabályozási környezet legfontosabb változásai és jellemzői

2010. évben történt szabályozási lépések

A 2010. II. féléves fogyasztóvédelmi kockázati jelentés részletesen bemutatta a 2010. évben történt szabályozási változásokat, mely a lakossági hitelezésre vonatkozó jogszabályi előírások jelentős mértékű szigorításában öltött testet.

Bemutatásra kerültek a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) **egyoldalú szerződésmódosításra** vonatkozó rendelkezéseinek 2010. január 1. napjától hatályos szigorításai – a lakosság részére hitelt nyújtó pénzügyi szervezetek ügyfelekkel szembeni tisztességes magatartásáról szóló Magatartási Kódexre való utalás mellett –, majd a 2010 novemberétől hatályos további korlátozó előírások, amelyek a fogyasztóval kötött *lakáscélú* kölcsönszerződések és pénzügyi lízingszerződések esetén tiltották meg az ügyfél számára kedvezőtlen egyoldalú szerződésmódosítást. A lakáscélú termékek tekintetében kizárólag a kamatláb egyoldalú módosítása a megengedett, a vonatkozó Korm. rendeletben³ meghatározott feltételek bekövetkezése esetén.

Részletesen ismertettük a **Felügyelet kezdeményezésére történt jogalkotói lépéseket**, így a *lakáscélú, deviza alapú jelzáloghitelek (törlesztése, elő-végtörlesztése, stb.) esetében a középárfolyam kötelező alkalmazásának előírását, az előtörlesztési díj további maximalizálását*, valamint a Kormányzat további, a nehéz helyzetbe került lakáscélú hitelt felvevő fogyasztók megsegítésére tett intézkedéseit (kilakoltatási moratórium meghosszabbítása, futamidő hosszabbítás, stb.).

A Felügyelet a 2010. II. féléves fogyasztóvédelmi kockázati jelentésében megfogalmazta, hogy *„2010 során egyre szigorúbbá vált a lakossági hitelezési szektor szabályozása, mely végső soron a hitelezés feltételeinek szigorításához, a lakosság további túlzott eladósodottságának megakadályozásához, a devizahitelezés jelentős visszafogásához, és a futamidő alatti egyoldalú szerződésmódosítás korlátozásához vezetett.”* A Felügyelet ugyanakkor jelentésében megállapította, hogy *„a 2010. év folyamán történt szabályozás egy nehezen átlátható szabályozási környezetet teremtett”*.

E nehezen átlátható szabályozási környezet jelenleg is adott, nevezetesen, hogy **az egyoldalú szerződésmódosításra vonatkozó rendelkezések elkülönülnek és eltérőek a lakás-, és egyéb célú hitelek (és pénzügyi lízingtermékek) esetén, a szabályozás tehát nem egyenszilárd**. A nehezen követhető szabályozási környezet problematikájához hozzájárul a Magatartási Kódex is, hiszen annak egyes rendelkezéseit a lakáscélú termékek tekintetében jogszabály már felülírta, egyéb termékek tekintetében azonban még releváns és hatályos. A Felügyelet több esetben javasolta a Bankszövetségnek a Kódex áttekintését, felülvizsgálatát, és a jogszabályba került rendelkezések kiiktatását. **A Magatartási Kódex felülvizsgálatára a jelentés lezárásáig nem került sor.**

A Felügyelet határozott álláspontja, hogy követhető, áttekinthető, valamint egyenszilárd szabályozási környezetet kell teremteni: a lakáscélú és egyéb célú lakossági hitelekre vonatkozó jogszabályi előírásokat összhangba kell hozni, a Magatartási Kódex „elavult” rendelkezéseit ki kell iktatni. **A Felügyelet ezért a megfelelő jogalkalmazás elősegítése és a nehezen átlátható szabályozási környezet megszüntetése érdekében meg fogja fogalmazni javaslatait a jogalkotó felé.**

³ 275/2010. (XII.15.) Korm. rendelet

A hazai lakossági hitelezésre vonatkozó jogszabályok viszonya az Európai Unió jogához

Európai szinten a hitelezési tevékenység szabályozásával a **fogyasztói hitelmegállapodásokról szóló 2008/48/EK irányelv** (*Consumer Credit Directive, CCD*) foglalkozik. **Jelenleg zajlik a lakóingatlanl kapcsolatos hitelmegállapodásokról szóló irányelv** (*Mortgage Credit Directive, MCD*) **kidolgozása**, amelyben a fogyasztói hitelmegállapodásokra vonatkozó **szabályozási rendszer kiterjesztésre kerül a jelzáloghitelekre is**. Mindkét joganyag általános érvényű szabályokat tartalmaz a kereskedelmi kommunikáció, az ügyfél-tájékoztatás, a hitelbírálat, a szerződéskötés folyamata, a szerződések tartalma, illetve az elő- és végtörlesztés vonatkozásában a fogyasztási, valamint a jelzálogalapú hiteltípusokkal kapcsolatosan, nem elkülönítve a szabályozást a devizaalapú jelzáloghitelek esetére.

A fogyasztási típusú hitelekre kidolgozott szabályrendszert (CCD) a **magyar szabályozás** a fogyasztónak nyújtott hitelről szóló **2009. évi CLXII. törvény (Fnytv.) elfogadásával implementálta, egyúttal kiterjesztette annak fogyasztóvédelmi előírásait** (többek között a fogyasztók tájékoztatására, az előtörlesztésre, a marketing- és reklámtevékenységre, valamint a THM közzétételére vonatkozó szabályokat) **a jelzáloghitelekre is**. Az uniós szinten jelenleg tárgyalás alatt álló, a lakóingatlanokkal kapcsolatos hitelmegállapodásokról szóló irányelvtervezettel bevezetni kívánt szabályozás Magyarországon tehát már adott. A tervezetek véleményezése során ezért a magyar észrevételek elsősorban abból indulnak ki, hogy a **hatályos nemzeti szabályoktól ne kelljen visszalépni**, és az MCD elfogadása után a jelenlegihez képest kevésbé szigorú hazai előírásokat alkotni.

Az MCD jelenlegi tervezetének egy olyan pontja van, amely a jelenlegi magyar szabályozásnál szigorúbb feltételeket határoz meg. E pont a pénzügyi szervezetek számára kötelező alávétést ír elő az irányelv hatálya alá tartozó jelzáloghitelezés körét érintő alternatív vitarendezési eljárások esetére, amennyiben a fogyasztó ilyen eljárást kezdeményez. A Felügyelet a tervezetben foglalt szigorítást támogatja.

Mindezek alapján **megállapítható, hogy a lakossági hitelezésre vonatkozó magyarországi szabályozás nem csak megfelel a vonatkozó európai követelményeknek, de azoknál esetenként szigorúbb előírásokat is tartalmaz**. Meg kell **ugyanakkor** jegyezni, hogy **az Unió joganyagban nem szabályozott kérdésekben a tagállamok diszkréciója** a szubszidiaritás elvének megfelelően **adott, így az egyes nemzeti piaci anomáliák orvoslására szabadon határozhatnak meg jogszabályi rendelkezéseket a tagállamok**. Egyes tagállamok a referencia-kamatlábhoz kötött kamatozású termékek tekintetében éltek is e jogukkal.

Referencia-kamatlábhoz kötött kamatozású termékek bevezetésének ösztönzése

A Felügyelet 2011 márciusában publikált fogyasztóvédelmi kockázati jelentésében megfogalmazta, hogy a korábbiakhoz képest **jelentős fogyasztóvédelmi előrelépésnek tekinthető** a fogyasztóval kötött kölcsönszerződések **egydialú módosítására vonatkozó szabályozás szigorítása, ugyanakkor a Felügyelet megítélése szerint a lakossági hitelek árazásának átláthatósága továbbra sem megfelelő**. Az ügyfelek számára az intézmények árazási politikája, valamint a hitelek futamidő alatti kamatozása és annak változása továbbra **sem kellően áttekinthető**.

A Felügyelet álláspontja szerint **a referencia-kamatlábhoz kötött kamatozású lakossági hiteltermékek megjelenésével és széles körű alkalmazásával csökkenhet az ügyfelek kiszolgáltatottsága és kockázata**, hiszen korlátozódna a pénzügyi intézmények egyoldalú szerződésmódosítási lehetősége, valamint **átláthatóbbá válna a termékek árazása**. E termékek piaci jelenléte a transzparencián keresztül jelentősen **növelné az összehasonlíthatóságot**, hiszen az összehasonlítás szempontjából a hitelfelvétel pillanatában meglévő paraméterek mellett a kamatláb futamidő alatti várható „viselkedése” is meghatározható. Természetesen a gyakorlatban ez csak akkor valósulhat meg, ha **a referencia-kamatláb mellett alkalmazott kamatfelár fix, és az egyoldalúan nem változtatható**.

A Felügyelet a 2011. április 29. napján kibocsátott, **a pénzügyi szervezetek számára az általános fogyasztóvédelmi elvek alkalmazásáról szóló 1/2011. (IV.29.) ajánlásában** (a továbbiakban: ajánlás) több pontban is megfogalmazta elvárásait a **transzparencia elvére, valamint az átlátható költség- és díjszabásra vonatkozóan**.

Az ajánlás 5. pontja szerint „*a Felügyelet fontosnak tartja, hogy a pénzügyi szervezetek termékeik kialakításakor azok **díj- illetve költségstruktúráját** oly módon határozzák meg, hogy az minél **egyszerűbb és a***

fogyasztó számára is nyomon követhető legyen. Az alkalmazott különböző díjak, költségek rendszere lehetőleg **ne legyen a megértést, átláthatóságot nehezítő módon bonyolult és szerteágazó.**"

Az ajánlás 9. pontja szerint a Felügyelet elvárása, hogy „a pénzügyi szervezetek fontolják meg, hogy **egyszerű, követhető és transzparens árképzést** alkalmaznak, ennek keretében törekedjenek a hosszabb lejáratú termékek esetében változó kamatozású termékek kialakítására, és ezek esetében a **piaci alapú referencia kamatok**, és az ezekhez kapcsolódó **fix marzsok/felárák széleskörű alkalmazására.**"

A Felügyelet a fentiek értelmében továbbra is ösztönzi és támogatja a referencia-kamatlábhoz kötött kamatozású termékek bevezetését, valamint üdvözli az erre vonatkozó szabályozási javaslatokat, jogalkotói szándékot. A jelentés lezárását követően vált ismertté, hogy a Kormány ugyancsak kiemelten fontosnak tartja a szabályozás felülvizsgálatát, és a referencia-kamatlábhoz kötött árazás jogszabály alapú bevezetését.

2011. I. félévének kiemelt szabályozási eseményei

A szabályozás vonatkozásában a pénzügyi szektorban 2011. I. félévében kiemelkedő eseménynek számított a 2011. júniusában megjelent Kormányhatározat⁴, mely magában foglalta az árfolyamrögzítésnek, az állami kamattámogatásnak, a kilakoltatási moratóriumnak és a lakóingatlanok kényszerértékesítésére vonatkozó kvótarendszer bevezetésének, a Nemzeti Eszközkezelő felállításának valamint a deviza alapú jelzáloghitelezés újraindításának koncepcióját, valamint az ezekhez kapcsolódó alapvető kormányzati feladatokat. A kormányzati csomag egyes elemeinek megvalósításaként 2011. június végén jelent meg a devizakölcsönök törlesztési árfolyamának rögzítéséről és a lakóingatlanok kényszerértékesítésének rendjéről szóló 2011. évi LXXV. törvény (a továbbiakban Devizakölcsön tv.), mely az árfolyamrögzítésnek, valamint a kényszerértékesítésnek és a kvótarendszer bevezetésének részletszabályait tartalmazza.

A Devizakölcsön tv. a devizakölcsönzés következtében kialakult társadalmi szintű probléma kezelése, az egyes devizák jelentős árfolyam-ingadozási hatásának átmeneti tompítása, és ezzel a devizakölcsönrel rendelkezők helyzetének kiszámíthatóbbá tétele, továbbá a lakóingatlanok egyidejű, tömeges kényszerértékesítésének és az ingatlanpiacra gyakorolt káros hatásainak megelőzése érdekében született.

A Devizakölcsön tv. rendelkezéseiről, az árfolyamrögzítő konstrukció részleteiről, az ezzel kapcsolatban tett felügyeleti intézkedésekről a 2.1.3.2. fejezet szól.

2.1.2 Piaci tendenciák

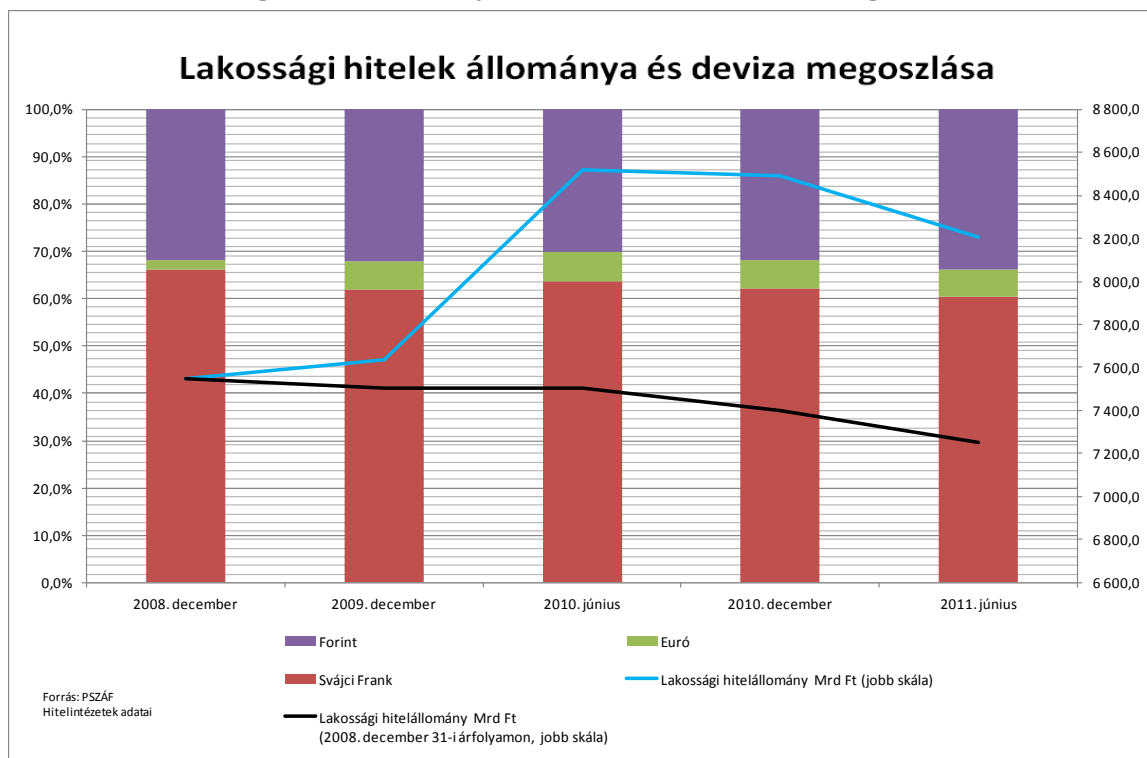
Az elmúlt évek során a magyar háztartások túlnyomó része devizában adósodott el a deviza alapú hitelek forint hitelekhez viszonyított jelentősen alacsonyabb kamatszintje miatt. Ennek következtében az összes lakossági hitelen belül a devizahitelek aránya eléri a 70%-ot, és a devizahitelekben belül a svájci frank alapú hitelek aránya 95%. Az elmúlt hónapokban az eurozóna pénzügyi válsága és a szuverénkockázatok emelkedése az EUR-CHF árfolyam leértékelődéséhez vezetett, tovább mélyítve a devizahitelezés problémáját. Az árfolyamok volatilitása és az elmúlt időszakban a forint svájci frankkal szembeni jelentős leértékelődése következtében az adósok egyre növekvő számának jelent problémát a drasztikusan megnövekedett mértékű törlesztőrészek fizetése.

Új folyósítások és állományok alakulása

2011. első félévében a lakossági hitelezés területén **nem történt érdemi fordulat**. A havi folyósítások a korábbi értékekhez képest továbbra is **alacsony szinten vannak** (40-50 milliárd forint), aminek következtében a háztartások **nettó törlesztő pozíciója továbbra is fennáll**. Az **új folyósítások** szinte kizárólagosan **forint alapon** történnek. Változatlan árfolyammal számolva az elmúlt három évben az állomány lassú, de **folyamatos csökkenése** figyelhető meg. A teljes hitelállományon belül a forint alapú hitelek lassú térnyerése, és ezzel párhuzamosan a svájci frank alapú hitelek arányának lassú csökkenése tapasztalható.

⁴ 1191/2011. (VI.14.) Korm. határozat a devizahitelek helyzetének megerősítéséről

1.sz. ábra Lakossági hitelek állományának és devizanem szerinti megoszlásának alakulása



A lakossági hitelpiac dinamikáját továbbra is a **keresleti és kínálati korlátok együttesen** határozzák meg. A lakosság jelentős részének jövedelmi pozíciója nem változott érdemben 2011. első felében, ugyanakkor a svájci frank vizsgált időszak során bekövetkezett erőteljes erősödése a törlesztő részletek jelentős emelkedéséhez vezetett. A **lakosság attitűdváltozása** egyértelmű az elmúlt évek negatív tapasztalatai alapján, a felmérések alapján a magyar lakosság jelentős része jelenleg **nem tervez hitelfelvételt a következő időszakban**⁵. A **hitelintézetek kínálatát** továbbra is a portfólió minőség romlása miatti **óvatosság** és a **felelős hitelezésre** vonatkozó szabályok adta korlátok határozzák meg⁶. Mindezek alapján a következő félévben nem várható a lakossági hitelezés dinamikájának jelentősebb növekedése. Az elkövetkező időszak fogyasztóvédelmi szempontból legfontosabb fejleményei a **fennálló portfólió kezeléséhez lesznek köthetőek**.

Fizetési késedelmek alakulása

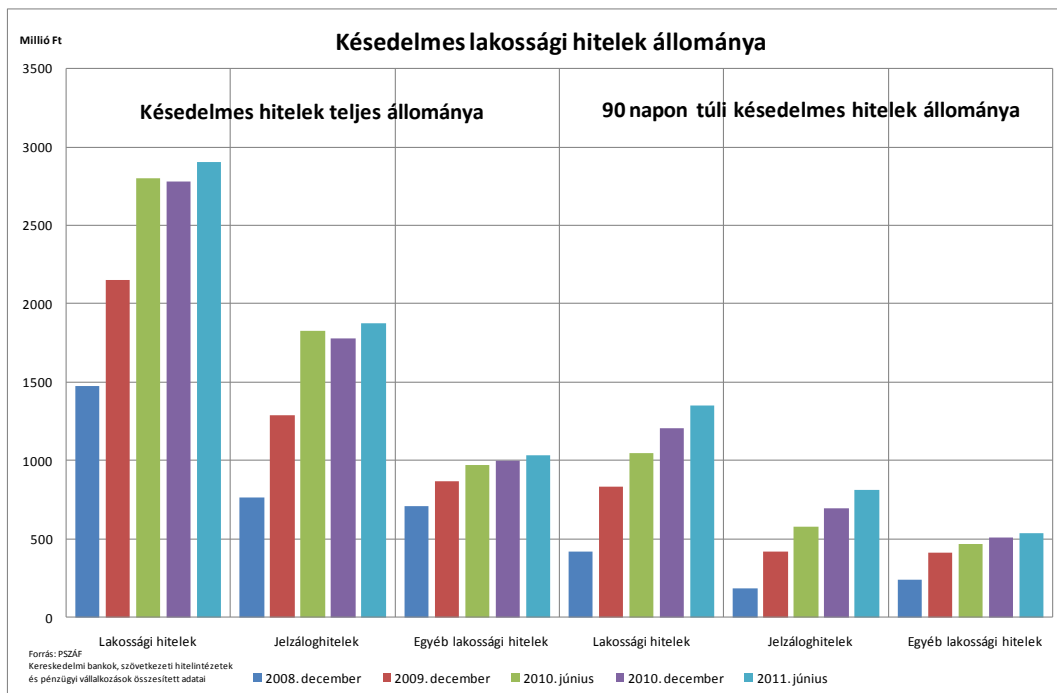
A 2. sz. ábrán látható, hogy a 2011. első félévében tovább nőtt a **késedelmes háztartási hitelek állománya**, és 2011. június 30-án 2906 milliárd forintot tett ki. Szintén növekedés tapasztalható a 90 napon túli késedelmes hitelek állományában, amelynek állománya 2011. június 30-án elérte az 1348 milliárd forintot. Az összes késedelem 65%-a, a 90 napon túli késedelem 60%-a kötődik a jelzáloghitelekhez. A növekvő tendencia eredményeképpen **szektor szinten a jelzáloghitelek esetében a 90 napon túli késedelemben lévő hitelek aránya elérte a 11,5%-ot**, míg az egyéb lakossági hiteleknél ez az arány **22,5%**. A **késedelmek jelentősen szóródnak az egyes intézménytípusok között**: a lakossági hitelek 90 napon túli késedelmének aránya 2011. június 30-án **11,5% a kereskedelmi bankoknál, 21,3% a szövetkezeti hitelintézeteknél, és 29,7% a pénzügyi vállalkozásoknál**⁷.

⁵ GfK Hungária: http://www.gfk.hu/pressreleases/press_releases/articles/008184/index.hu.html

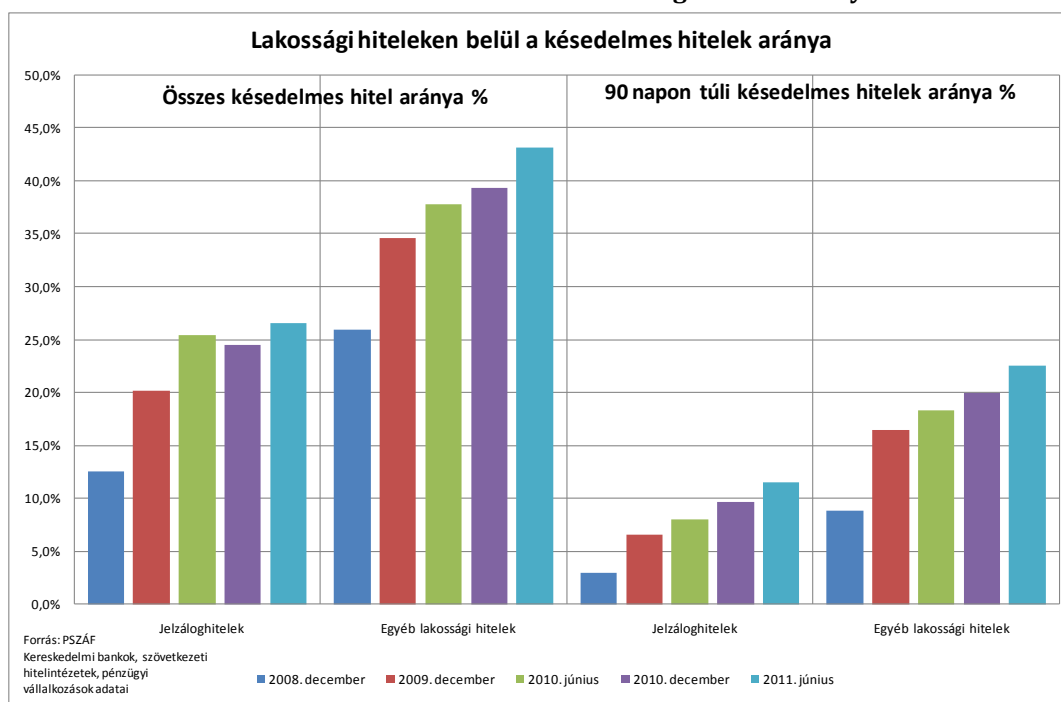
⁶ Körültekintő lakossági hitelezés feltételeiről és a hitelképesség vizsgálatáról szóló 361/2009. (XII.30.) Korm. rendelet

⁷ Részletes adatokat lásd 1. mellékletben.

2.sz. ábra Késedelmes lakossági hitelek állománya



3.sz. ábra Késedelmes lakossági hitelek aránya



Újratárgyalt (átstrukturált) hitelek állománya

Az 1. sz. táblában látható, hogy 2011. első félévében az újratárgyalt lakossági hitelek aránya csak enyhén emelkedett (0,2%-al). Ebben az időszakban az újratárgyalt hitelek állományának 85%-a jelzáloghitelekhez kötődik. Az enyhe emelkedés az újratárgyalt jelzáloghitelek állományának enyhe emelkedésén és az egyéb lakossági hitelek esetében az állomány csökkenésén keresztül valósult meg. Az újratárgyalásban a kereskedelmi bankok járnak az élen: ebben az intézményi körben 2011. júniusában a lakossági hitelek állományának 6,2%-a újratárgyalt (átstrukturált) volt. A szövetkezeti hitelintézetek és pénzügyi vállalkozások hasonló adata 2,1% és 3,6%.

1. sz. tábla Újratárgyalt lakossági hitelek állománya és azok aránya az állományon belül

	2008. december		2009. december		2010. június		2010. december		2011. június	
	M Ft	Arány	M Ft	Arány	M Ft	Arány	M Ft	Arány	M Ft	Arány
Lakossági hitelek	36219	0,4%	273048	3,1%	401980	4,1%	532303	5,4%	531 939	5,6%
Jelzáloghitelek	20747	0,3%	211193	3,3%	320967	4,5%	441120	6,1%	449 555	6,4%
Egyéb lakossági hitelek	15472	0,6%	61855	2,5%	81012	3,2%	91183	3,6%	82 384	3,4%

Forrás: PSZÁF

Kereskedelmi bankok, szövetkezeti hitelintézetek, pénzügyi vállalkozások összesített adatai

Végrehajtás és értékesítés

Az adatok alapján megállapítható, hogy a végrehajtási eljárásra átadott lakóingatlanok száma növekvő tendenciát mutat (2.sz. tábla). Látható, hogy a lezárult végrehajtási eljárások és egyéb eljárások száma igen alacsony az eljárásra vont ingatlanok számához viszonyítva (ennek okairól és a végrehajtási eljárás fogyasztóvédelmi kérdéseit a jelentés 2.1.4. fejezete részletesen tárgyalja). Az eladott követelések jelentős része nem jelent valódi ingatlanértékesítési tevékenységet, mivel a tranzakciók a bankok követeléskezelési tevékenységének részeként jelenik meg.

2. sz. tábla Eljárás alá vont, illetve értékesített lakóingatlanok száma, db

Megnevezés	2008. december	2009. december	2010. december	2011. június
Végrehajtási eljárásra átadott	7244	16 388	31409	17 389
egyéb eljárás alá vont	829	3 020	1635	813
Eljárás alá vont lakóingatlanok száma	8073	19 358	33044	18 202
Végrehajtás során értékesített	289	714	1083	682
Egyéb eljárás során értékesített	164	797	643	296
Eladott követelésben érintett lakóingatlanok száma	6524	12 164	15170	7 522
Értékesítésben érintett lakóingatlanok száma	6977	13 675	16896	8 500

Forrás: PSZÁF

A fent bemutatott adatokból látható, hogy a **fennálló hitelállomány minőségét jellemző statisztikák tovább romlottak** 2011. első félévében. Ennek megfelelően a Felügyelet **kiemelt figyelmet fordít a hitelportfolió kezelésére vonatkozó intézményi gyakorlatokra**. A portfolió romlásával párhuzamosan az intézmények kísérletet tesznek a hitelek újratárgyalására. Az **adósságkönnyítő lehetőségek** fogyasztóvédelmi kérdéseit kiemelt témaként a 2.1.3. pontban mutatjuk be. Amennyiben az újratárgyalás nem vezet eredményre és a fizetőképesség nem áll helyre belátható időn belül, a hitelszerződés felmondásra kerül. A felmondás utáni, a **végrehajtási eljárás elkerülésének** lehetőségeit, valamint a **végrehajtási eljárás** fogyasztóvédelmi kérdéseit tárgyalja kiemelt témaként a 2.1.4. pont.

A fennálló hitelállomány kiemelkedő fogyasztóvédelmi kockázata a 2011. első félévében bekövetkezett **svájci frank árfolyamerősödés következtében tovább emelkedő törlesztő részletek hatása a lakosság fizetőképességére**⁸. E kockázatokat igyekeznek mérsékelni a következő kiemelt témákban bemutatott intézményi és állami konstrukciók. Ilyen kockázatok esetén kiemelt jelentősége van annak, hogy a **fogyasztók fizetési nehézségek esetén megfelelő információk birtokában tudjanak felelősen dönteni, illetve, hogy az adósságrendezés folyamatának összes eleme megfelelően működjön**.

⁸ Az árfolyamkockázat mellett jelent vannak a svájci frank pénzpiaci kamatlábának esetleges emelkedéséből, illetve az intézmények árazási magatartásából eredő kockázatok is.

2.1.3 Kiemelt téma: Az adósságkönnyítő lehetőségek fogyasztóvédelmi kérdései

2.1.3.1 A meghatározó pénzügyi intézmények fizetéskönnyítő intézkedéseinek áttekintése

A hitelt nyújtó pénzügyi intézmények egyértelműen érdekeltek abban, hogy megfelelő megoldásokkal segítsenek fenntartani lakossági ügyfeleik fizetési képességét. **A Felügyelet 2011 nyarán 12, a lakossági hitelpiacon vezető hitelintézetet keresett meg fogyasztóvédelmi felmérésével, hogy aktuálisan tájékozódjon arról, a pénzügyi intézmények milyen fizetéskönnyítő konstrukciókkal segítik a bajba jutott ügyfeleiket.**

A felmérés alapján a megkeresett pénzügyi intézmények összesen több mint 30 féle lehetőséget kínálnak fizetési nehézségekkel küzdő ügyfeleik számára.

Egy-egy nagyobb intézmény átlagosan 4-6 lehetséges fizetéskönnyítési konstrukciót kínál ügyfeleinek. A konstrukciók igénybevételét a legtöbb esetben feltételhez kötik. Minden intézménynél alapvető kitétel, hogy a bajba került ügyfél minimum 6 hónapja legyen az adott intézmény ügyfele. Néhány esetben az intézmények a késedelmes napok számától teszik függővé az egyes fizetéskönnyítő programok igénybe vételét.

A könnyítések szólhatnak rövidebb- vagy hosszabb távra. A rövid távú konstrukciók csak átmeneti, átlagosan 6-12-24 hónapra jelentenek könnyebbséget az adósoknak. A kedvezményes időszakot követően a törlesztőrészek emelkedésével és/vagy a futamidő növekedésével kell számolnia az ügyfélnek.

A leggyakrabban alkalmazott fizetéskönnyítő konstrukciók

Futamidő hosszabbítás

A törlesztő részlet mérséklése érdekében a legtöbb hitelintézet lehetőséget biztosít a **futamidő meghosszabbítására**. Az **Fnytv. 28. § (4)** bekezdése⁹ **kifejezetten rendelkezik a futamidő hosszabbítás lehetőségéről a lakáscélú jelzáloghitelek esetében, amennyiben az adós legalább 90 napos késedelemben van.**

Az intézmények gyakorlata eltérő: vannak hitelintézetek, akik figyelembe veszik az adós életkorára¹⁰, valamint a futamidő maximális hosszára (pl. 35 év) vonatkozó saját intézményi előírásait, van, aki az adós életkorát nem vizsgálja. Néhány intézmény 5, illetve 10 évben maximalizálja a futamidő hosszabbítás lehetőségét. A futamidő hosszabbítás sok esetben egyéb fizetéskönnyítő programmal kerül kombinálásra, így különösen tőkeamoratóriummal, a tartozás tőkésítésével, áthidaló kölcsönrel, mérsékelt összeg megfizetésével, stb..

Tőketörlesztési moratórium, türelmi idő

A második leggyakrabban kínált lehetőség a **tőketörlesztési moratórium**, melynek során az adósnak meghatározott időszakon keresztül csak a kamatokat és a kezelési költséget kell fizetnie. A moratórium alatt meg nem fizetett tőke, továbbá a moratórium indításakor fennálló hátralékos tartozás újrafelosztásra kerülnek a még hátralévő futamidő hónapjai között, mely így a törlesztőrészlet növekedését jelenti a használati időszak lejártával, a hátralévő futamidő során. Egyes bankok lehetőséget adnak teljes fizetési moratóriumra, például 6 hónapig nem kell az ügyfélnek törlesztőrészletet fizetnie, így kamatot és költségeket sem, hogy a moratórium alatt a hátralékos tartozását rendezze az ügyfél. E lehetőség sok esetben kerül kombinálásra pl. futamidő meghosszabbítással. A moratórium időszaka változó nagyságú, minimum 6 hónap, de akár 5 év is lehet.

⁹ (4) Lakáscélú jelzáloghitel esetén, amennyiben a szerződése alapján fennálló kötelezettsége teljesítésével a fogyasztó legalább kilencven napos késedelemben van, a fogyasztó a futamidő alatt egy alkalommal írásban kezdeményezheti a futamidő meghosszabbítását legfeljebb öt évvel. Az ilyen kérelem teljesítését a hitelező alapos ok nélkül nem tagadhatja meg. Ebben az esetben a díjak, költségek, jutalékok vonatkozásában a (3) bekezdésben foglaltakat kell alkalmazni.

(3) Lakáscélú jelzáloghitel esetén a futamidő meghosszabbításáért a hitelező nem jogosult semmilyen, általa megállapított mértékű díjat, jutalékot vagy költséget felszámítani, amennyiben a futamidő meghosszabbítására öt éven belül nem került sor.

¹⁰ Egyes pénzügyi intézmények az adós életkorát 65-70 éven maximalizálják

Mérsékelt összeg fizetése

Az ügyfél egy általa vállalt és a pénzügyi intézmény által jóváhagyott, a teljes törlesztő részlethez képest alacsonyabb forint összeg havi törlesztő részletként való fizetését vállalja. A mérsékelt összeg fizetésének időtartama alatt esedékessé vált és az ügyfél által meg nem fizetett összegek különbsége tőkésítésre kerül, amit az ügyfél a fennmaradó futamidő alatt fizet meg. Az intézmények 6-12 hónapra biztosítják e lehetőséget.

Adósságrendező hitel, hitelkiváltás, áthidaló kölcsön

Adósságrendező hitel, hitelkiváltás esetén meglévő tartozás kiváltása történik új kölcsön folyósításával (bankon belüli vagy kívüli hitellel). Áthidaló kölcsön esetén az ügyfélnek előre meghatározott időre (pl. 30 hónap) előre meghatározott összeget (önrész) kell fizetnie. Az eredeti kölcsön tényleges törlesztőrészelete és a vállalt önrész közötti különbséget az áthidaló kölcsönből folyósítja a bank.

Deviza alapú hitelek forint hitelre való átváltása

Az árfolyamkockázat csökkentése érdekében kvázi adósságrendező hitellel (új hitel folyósításával és új szerződés megkötésével) történik a deviza alapú hitel forint hitelre való átváltása.

Egyes intézmények árfolyamrögzítő konstrukciói

Az **MKB Bank** már a Devizakölcsön tv. megjelenése előtt is kínált *saját árfolyam rögzítési konstrukciót* (a rögzítés legfeljebb 5 évre volt kérhető), de azt az állami konstrukció megjelenését követően 2011. december 31-ig felfüggesztette.

Az **OTP Bank** az állami konstrukció megjelenésével egyidejűleg hozott létre egy saját árfolyamrögzítő konstrukciót, mely keretfeltételeiben hasonló az állami programhoz. Négy, kondíciós feltételben azonban eltér attól:

- az árfolyamrögzítési időszak fix 36 hónap, nem alkalmazták a 2014. december 31-i végső határidőt,
- a fixált árfolyamok mértéke magasabb (200 HUF/CHF, 220 HUF/100JPY, 265 HUF/EUR)
- az igénylési kérelmek 2011. augusztus 12. és 2012. március 31-e között nyújthatók be.
- a futamidő hátralévő részében lehetőség van szerződésmódosításra.

Néhány intézmény új fizetéskönnyítő lehetőséget kíván bevezetni/vezetett be.

Az **MKB Bank** is kidolgozott egy úgynevezett „Vállalt törlesztés” nevű konstrukciót, melynek lényege, hogy az ügyfél a saját maga által előre meghatározott összeget törleszti. Az összeget teljes egészében a devizahitel tőketörlesztésére számolják el. Ez a konstrukció a rögzített árfolyam alkalmazási időszakának lejártáig vehető igénybe és kombinálható a futamidő hosszabbítással is.

További szereplő(k)nél van folyamatban¹¹ az állami árfolyamrögzítő konstrukcióhoz hasonló vagy egyéb saját program kidolgozása, melynél például az államitól eltérő szinten rögzítik az árfolyamszintet, illetve a tervek szerint attól eltérő időszakokra szól a konstrukció.

A fizetéskönnyítő lehetőségekhez kapcsolódó költségek

Az Fnytv. 28. §-ában foglalt, a lakáscélú hitelek egyszeri 5 éves futamidő hosszabbítása esetén díj nem számítható fel.

Az állami árfolyamrögzítő konstrukció kapcsán az ügyfeleket a pénzügyi intézmény felé költség, díj nem terheli. A 2011. augusztus 22. napján közzétett KIM rendelet¹² szerint a **vonatkozó közjegyzői**

¹¹ 2011. szeptember eleji információk szerint

¹² A közigazgatási és igazságügyi miniszter 25/2011. (VIII. 22.) KIM rendelete a közjegyzői díjszabásról szóló 14/1991. (XI. 26.) IM rendelet módosításáról 1. §-a szerint:

A közjegyzői díjszabásról szóló 14/1991. (XI. 26.) IM rendelet a 30/D. §-t követően a következő 30/E. §-sal egészül ki:

„30/E. § A devizakölcsönök törlesztési árfolyamának rögzítéséről és a lakóingatlanok kényszerértékesítésének rendjéről szóló 2011. évi LXXV. törvény szerinti gyűjtőszámlahitelre vonatkozó hitelkeret-szerződés és devizakölcsön-szerződés módosítás, valamint az azok alapján tett egyoldalú kötelezettségvállaló nyilatkozat közjegyzői okiratba foglalásáért járó közjegyzői munkadíj és

munkadíj és költségtérítés megfizetésére a hitelező pénzügyi intézmény köteles. Egyes intézmények az árfolyamrögzítő konstrukció esetén az igényléshez szükséges tulajdoni lapot is díjmentesen biztosítják az ügyfél számára.

Egyes pénzügyi intézmények **a banki fizetéskönnyítések esetén szerződés-módosítási díjat nem számítanak fel.** Néhány bank **további könnyítést/kedvezményt biztosítanak** ügyfelei számára, így például elengedi mind a földhivatali bejegyzés díját, mind az értékbecsülés díját.

Egyes intézmények ugyanakkor **felszámítanak** saját fizetéskönnyítési konstrukcióikhoz kapcsolódóan szerződésmódosítási díjat, melynek mértéke intézményenként eltérően kb. 5-35.000 HUF.

A bank által nyújtott – az állami árfolyamrögzítő konstrukción kívüli – fizetéskönnyítési konstrukcióhoz kapcsolódó szerződésmódosítás esetén az intézmények diszkréciója eldönteni, hogy milyen díjakat számolnak fel. A fizetéskönnyítési konstrukciók esetén a harmadik személynek fizetendő díjak, így például a közjegyzői okiratba foglalás vagy a tartozáselismerő nyilatkozat közjegyzői díja, esetlegesen a zálogjog bejegyzéssel kapcsolatos költség minden esetben az ügyfelet terhelik. Fogyasztóvédelmi szempontból aggályos, hogy a nehéz helyzetbe került adósokat további extra költségek terhelik. Ezen extra költségek ugyanis jelentősen befolyásolhatják az ügyfelet abban a döntésében, hogy a fizetéskönnyítést egyáltalán igénybe vegye-e. A Felügyelet megvizsgálja ezen fogyasztói kockázatot és szükség esetén jogszabály módosításra tesz javaslatot.

2.1.3.2. Az állami árfolyamrögzítés rendszere

Árfolyamrögzítés konstrukciója és egyes fogyasztóvédelmi megfontolások

A deviza alapú jelzáloghitellel rendelkező fogyasztóknak lehetőségük van 2011. augusztus 12. napjától a devizakölcsönök törlesztési árfolyamának rögzítésére a Devizakölcsön tv. alapján. A konstrukció lényege¹³, hogy a devizahitelek törlesztőrészleteiben **az árfolyamrögzítés igénybevétele esetén egy átmeneti** – maximum 36 hónapos – **időszakra a forint/deviza** (svájci frank, euro, japán jen) **árfolyamváltozások hatásai nem jelennek meg**, ezáltal az adósok **fizetési terhei mérséklődnek és kiszámíthatóbbá válnak. A rögzített árfolyam alkalmazási időszaka után újra az aktuális piaci árfolyamon kell törleszteni**, függetlenül annak mértékétől. Az árfolyamrögzítés időszaka alatt **csak az árfolyamváltozás hatásai szűnnek meg**, a devizahitel szerződés egyéb feltételeiben változatlan, azaz például az érvényes devizahitel szerződéstől függően a kamatváltozásokat a pénzügyi intézmény érvényesítheti.

A rögzített árfolyam időszaka alatt a tényleges piaci és a rögzített árfolyam eltéréséből adódó különbség egy gyűjtőszámlán halmozódik, azaz **lényegében egy új forinthitel felvétel történik**, melynek törlesztését a rögzített árfolyam alkalmazási időszaka után kell megkezdeni, egy időben azzal, amikor a devizakölcsön törlesztése ismét a piaci árfolyamon történik. A rögzítés mértéke az egyes devizáknál: euro esetében 250 HUF/EUR, svájci franknál 180 HUF/CHF, míg japán jen esetében 200 HUF/100 JPY. **A gyűjtőszámlán halmozódó összeg nagyságára a tényleges piaci árfolyam és a rögzített árfolyam közötti eltérés jelentős hatást gyakorol.** Tehát minél nagyobb a különbség a két árfolyam között, a gyűjtőszámlán keletkező forint hitel összege annál nagyobb lesz.

Az elmúlt időszak, valamint a 2011 augusztusában tapasztalt piaci árfolyamszintek és árfolyammozgások alapján az egyes árfolyamok, így különösen a svájci frankra vonatkozó árfolyam **rögzített mértéke túl alacsonynak bizonyulhat, és ez jelentősen növelheti a felhalmozódó gyűjtőszámla-hitel nagyságát.**

A gyűjtőszámlán halmozódó összeg **az árfolyamrögzítés időszaka alatt is kamatozik** az aktuális 3 havi BUBOR mértékével, mely kamatok 3 havonta tőkésítésre kerülnek. A programban való részvétellel lényegében **az adós devizahitele egy részét később esedékessé váló forinthittelé átalakítja át**, így szerezve átmeneti védettséget az árfolyammozgások hatásától.

A rögzített árfolyam alkalmazása után azonban a **gyűjtőszámlahitel kamata piaci kamatozásúvá válik**, és mértéke megegyezik majd a pénzügyi intézmény által nyújtott, a devizaalapú kölcsönrel azonos célú forinthitel kamatával. A **védettségért „cserébe”**, - amennyiben az azonos célú forinthitelek és devizahite-

költségtérítés megfizetésére a hitelező pénzügyi intézmény köteles; a közjegyzői díj megfizetése szempontjából a hitelező pénzügyi intézmény minősül az 1. § szerinti, a közjegyzői eljárást kezdeményező félnek.”

¹³ Az állami árfolyamrögzítés konstrukcióját részletesen bemutató fogyasztóvédelmi tájékoztató megtalálható a Felügyelet fogyasztóvédelmi oldalán:

http://www.pszaf.hu/fogyasztoknak/hitelek/fizetesi_nehezsegek/arfolyamrogzitesrol_bovebben.html

lek kamatszintje közti eltérés tendenciája változatlan marad - a forinthitel esetében a devizahitel kamatszintjéhez képest **magasabb kamattal kell visszafizetni a gyűjtőszámlahitelt**, és ez egy hosszú lejáratú, magas összegű hitelnél akár **jelentős jövőbeni többletköltséget is okozhat** az adós számára.

A Felügyelet megítélése szerint **fogyasztóvédelmi aggályokat vethet fel a gyűjtőszámla-hitel jövőbeni kamatlábának alakulása**. Ha egy intézmény ugyanis több, a devizalapú kölcsön céljával azonos célú forinthittel rendelkezik, az egzakt törvényi rendelkezés hiányában nem egyértelmű, hogy ebben az esetben melyik forinthitel kamatát (vagy azok átlagkamatát) kell alkalmazni.

Az érvényes szabályozás szerint **gyűjtőszámlahitel törlesztésének futamideje** nem lehet rövidebb, mint az eredeti devizahitel szerződés futamideje. Továbbá a **gyűjtőszámlahitel visszafizetése nem jelenthet aránytalanul magas havi törlesztési terhet** az adós számára, azaz a gyűjtőszámlahitel után fizetendő törlesztőrészlet mértékét a hitelt nyújtó pénzügyi intézmény **fő szabály szerint** úgy köteles megállapítani, hogy a **gyűjtőszámlahitel után fizetendő törlesztőrészlet** – a kamattal és egyéb költségekkel együtt – **nem haladhatja meg a rögzített árfolyamon számolt törlesztőrészlet 15%-át**. Mindez gyenge forint esetén a gyűjtőszámla-hitel futamidejének évekkel történő meghosszabbítását is eredményezheti.

A **gyűjtőszámlahitel futamideje a devizakölcsön eredeti futamidejénél maximum 30 évvel lehet hosszabb, azonban a hiteladós a szerződés lejáratakor nem lehet idősebb 75 évesnél**. Amennyiben a futamidő hosszabbítás során a gyűjtőszámlahitel futamideje a devizakölcsön eredeti futamidejét több mint 30 évvel haladná meg, vagy a hiteladós a szerződés lejáratát előtt betölti 75. életévét, a gyűjtőszámlahitel törlesztőrészlete a devizahitel rögzített árfolyamon számolt törlesztőrészletének aránya meghaladhatja a 15%-ot.

A fent bemutatott hatásokat az alábbi számítások mutatják be:

Eredeti hitelszerződés feltételei	
A felvett hitel összege	15 000 000 Ft (93 750 CHF)
A felvétel időpontja	2007. január
A hitel futamideje	180 hónap
A kamat mértéke	6,00%
Az árfolyam mértéke a felvételkor	160 Ft/CHF
Első törlesztőrészlet mértéke	127 600 Ft

"Jelenlegi" állapot, és az árfolyamrögzítés időszaka	
Devizahitel hátralévő futamideje	122 hónap
Rögzített árfolyamon fizetett első törlesztés időpontja	2011. november
Rögzített árfolyamon (180 Ft/CHF) fizetett törlesztőrészlet	142 400 Ft

Árfolyamrögzítés időszaka után*				
Feltételezett átlagos árfolyam a futamidő során	200 Ft/CHF	220 Ft/ CHF	240 Ft/CHF	260 Ft/CHF
Árfolyamvédelem utáni devizahitel törlesztőrészlet	158 200 Ft	174 000 Ft	189 900 Ft	205 700 Ft
Devizahitel várható tőketartozása a rögzített árfolyam alkalmazása után	11 140 000 Ft	12 254 000 Ft	13 368 000 Ft	14 482 000 Ft
Devizahitel hátralévő futamideje a rögzített árfolyam alkalmazása után	87 hónap	87 hónap	87 hónap	87 hónap
Gyűjtőszámlahitel kalkulált tőketartozása	625 200 Ft	1 250 400 Ft	1 875 600 Ft	2 500 900 Ft
Gyűjtőszámlahitel havi törlesztőrészlet	10 100 Ft	20 300 Ft	21 330 Ft	21 360 Ft
Gyűjtőszámlahitel hátralévő futamidő	87 hónap	87 hónap	158 hónap	447 hónap
Teljes havi törlesztés együttes összege	168 300 Ft	194 300 Ft	211 230 Ft	227 060 Ft

*: A számítás során használt feltételezések: a gyűjtőszámla hitel kamata az árfolyamrögzítés időszaka alatt átlagosan 6,00%, az árfolyamrögzítés időszaka után átlagosan 10,00%. Az árfolyamok esetében az elmúlt időszakban esetenként tapasztalt extrém árfolyamokra is elvégeztük a kalkulációt.

A rögzített árfolyam alkalmazásának időszaka alatt az adós nem eshet 90 napot meghaladó késedelembe, mert az ezt meghaladó késedelem esetén a pénzügyi intézmény felmondja mind a devizakölcsön, mind a gyűjtőszámlahitel szerződést és egy összegben esedékes lesz a teljes tartozás.

A Felügyelet intézkedései az állami árfolyamrögzítő konstrukcióhoz kapcsolódóan

Fogyasztóvédelmi tájékoztató

A törlesztési nehézségekkel küzdő adósok egyre növekvő számára, valamint az állami árfolyamrögzítés igénybevételének lehetőségére tekintettel a Felügyelet honlapján **fogyasztóvédelmi tájékoztatót** tett közzé, mely a fizetési nehézséggel küzdő adósok számára kialakított **piaci, valamint jogszabályon alapuló adósságrendező lehetőségeket**, azok fő **jellemzőit is ismerteti**. A tájékoztató részét képezi a Devizakölcsön tv.-ben meghatározott **rögzített árfolyamon való törlesztési lehetőség** részletes **bemutatása**.

Árfolyamrögzítő kalkulátor

Az **árfolyamrögzítés igénybevételére vonatkozó döntés támogatására** a fogyasztóvédelmi tájékoztató mellett a Felügyelet honlapján 2011. augusztus 1. napjától a fogyasztók számára **elérhetővé tette az Árfolyamrögzítő kalkulátort**.

A programban az ügyfél által korábban felvett devizakölcsön fő jellemzőinek megadásával kalkulált értékek alapján lehet összehasonlítani feltételezett piaci, valamint a rögzített árfolyamon számolt törlesztő részletek várható alakulását. Kiszámítható a rögzített árfolyam mellett a gyűjtőszámlán felhalmozódó összeg (azaz a rögzített árfolyam miatt felgyűlt tartozás), s ez alapján a későbbi törlesztési kötelezettség is. A program a vonatkozó jogszabály alapján, továbbá a devizaalapú hitel valamint a gyűjtőszámlahitel törlesztőrészeinek egymáshoz viszonyított arányát is figyeli, valamint a megengedett 15%-ot meghaladó arány esetén kiszámítja a szükséges futamidőhosszbővítés várható mértékét. Az ügyfél emellett a feltételezett devizaárfolyamok, kamatlábak változtatásával tudja modellezni gyűjtőszámlahitele törlesztő részletének változását is. A programot közérthető pénzügyi szótár és fogyasztóvédelmi tájékoztató egészíti ki.

A Felügyelet folyamatosan figyelemmel kíséri a **kalkulátor használatának alakulását**. A kalkulátor működésének első hónapjában, 2011 augusztusában a **fogyasztói érdeklődés** kifejezetten **erősnek tekinthető**, megközelítőleg 62 200 felhasználó vette igénybe a kalkulátort, akik több mint 285 ezer kalkulációt végeztek.

Vezetői körlevél

A Felügyelet az ügyfelek tájékoztatásával egyidejűleg a pénzügyi intézmények számára közzétett **Vezetői körlevélben**¹⁴ **szólította fel a piaci szereplőket**, hogy saját figyelemlehívó anyagaikkal, **személyre szabott, közérthető** ügyintézői **tájékoztatással** – például a különböző lehetséges árfolyamok esetén a tőke- és kamattartozás alakulásának bemutatásával – **segítsék elő a fogyasztók megalapozott döntéshozatalát** az árfolyamfixálásról vagy az egyéb, adósságkönnyítő eszközök igénybe vételéről.

A Felügyelet elvárja továbbá, hogy az ügyféldöntés meghozatalához a hitelintézetek – a törvényben előírt évi egyszeri térítésmentes kimutatáson túl – a fogyasztó kérésére ingyenesen **adjanak naprakész írásos kimutatást** az adós fennálló tartozásairól, s azok jogcímenkénti tételes bontásáról. A pénzügyi intézmények **adjanak előzetes iránymutatást** az ügyfeleknek arról, hogy **milyen módszerrel állapítják meg a gyűjtőszámlán felgyűlt hitel piaci kamatát** a jellemzően 2015-től induló törlesztéshez.

2.1.3.3 Speciális kockázatok az adósságrendezésben

A Felügyelet a fizetési nehézségekkel küzdő - vagy akár fizetéseképtelen - adósok helyzetét **kihasználó aggályos „adósságrendező” jelenséget azonosított**, amely a közelmúltban növekvő méreteket öltött. Több olyan, **nem professzionális szinten**, azonban üzletszerűen tevékenykedő **„adósságmentő”** vállalkozás kezdte meg működését, amelyek **fizetési nehézséggel küzdő személyeket keresnek meg**, és díjazás ellenében vállalják, hogy tárgyalnak a hitelt nyújtó pénzügyi intézménnyel a szerződések módosí-

¹⁴ 5/2011. számú Vezetői körlevél a devizakölcsönök törlesztési árfolyamának rögzítéséről és a lakóingatlanok kényszerértékesítésének rendjéről szóló 2011. évi LXXV. törvénnyel kapcsolatban elvárt, a fogyasztói érdekeket figyelembe vevő intézményi gyakorlatokról: http://www.pszaf.hu/data/cms2311723/5_2011_vez_korlev.pdf

tása, illetve átstrukturálása érdekében. A **nehéz helyzetben lévő adósok további, gyakran jelentős anyagi terhet vállalnak a megbízási szerződések megkötése**, illetve a meghatalmazások adása érdekében.

Ezen vállalkozások a professzionalizmus látszatával igyekeznek megnyerni a törlesztési gondokkal küzdő adósok bizalmát, akik igyekeznek kilábalni az adósságcsapdából. A Felügyelet látókörébe került vállalkozások azt a látszatot keltik, hogy – akár új hitellel is – adósságrendező, adósségítő tevékenységet végeznek, azonban tényleges eredményt nem tudnak felmutatni. A törlesztési problémákkal küzdő adósoknak minden lehetősége adott, hogy maguk tárgyaljanak a hitelt nyújtó pénzügyi intézménnyel az átmeneti pénzzavar miatt szükségessé vált szerződésmódosítás érdekében, ám az „adósságsegítő” vállalkozások több jogcímen előre beszédett díj ellenében teszik ugyanezt, az adós megbízásából.

Ezen társaságok eljárása a hatályos jogszabályok szerint engedélyköteles alkuszi tevékenységnek minősül, azonban a **vállalkozások sem a megfelelő feltételekkel, sem a tevékenység folytatásához szükséges engedéllyel nem rendelkeznek**. Tevékenységük így működési garanciák hiányában többszörös kockázatot rejt. A Felügyelet **piacfelügyeleti eljárásokat** indított a fenti tevékenységet folytató vállalkozásoknál.

Kiemelendő a **VÁR Holding Kft.** tevékenysége, amely „országos hitelmentő akció” keretében mintegy 800 „ügynöke” közreműködésével ellenérték fejében üzleti és jogi segítséget ígért azoknak az adósoknak, akik a pénzügyi intézményekkel kötött hitel-, illetve kölcsönszerződéseikből származó fizetési kötelezettségeiknek nem tudnak eleget tenni. A Felügyelet **piacfelügyeleti vizsgálatot** indított a Kft. ellen, amelynek során megállapítást nyert, hogy ténykedése kimeríti az alkuszi tevékenység törvényi fogalmának valamennyi tényállási elemét, amely kizárólag felügyeleti engedély birtokában végezhető. A **Kft.-nek alkuszi tevékenységre felügyeleti engedélye nincs, ezért a Felügyelet megtiltotta az engedély nélkül folytatott tevékenység végzését**, az eljárás iratait a büntetőeljárás lefolytatása érdekében megküldte az illetékes nyomozó hatóságnak és **5.000.000,- Ft. piacfelügyeleti bírság megfizetésére kötelezte a Kft.-t**. A Felügyelet rendkívül aggályosnak ítélte és a bírság összegének megállapítása során súlyosító tényezőként vette figyelembe azt, hogy a Kft. rendkívül széles körben, országos kiterjedtségben, számos (közel kétezer) kiszolgáltató anyagi helyzetben lévő ügyfelet érintően végezte tevékenységét, akiktől előre szedte be közvetítői tevékenységért a díjakat, sok esetben későbbi ellenszolgáltatás nélkül.

2.1.4 Kiemelt téma: Behajtási gyakorlatok a jelzáloghitelezésben

A téma aktualitását adja, hogy a **Devizakölcsön törvény megteremti a lakáshitelek fedezetül szolgáló ingatlanok kvóta alapú értékesítésének lehetőségét**. A törvényi kvótarendszer vonatkozik mind a végrehajtási eljárásban történő, mind az azon kívüli értékesítésre. A gyakorlatban ez azt jelenti, hogy lehetőség lesz bírósági eljáráson kívüli árverésen történő értékesítésre (maximálisan a kvóta mértékéig). 2011. október 1-ig a nagy értékű ingatlanok jelölhetőek ki, ezt követően megszűnik ez a korlátozás. A 2011. október 1-től megszűnik a kilakoltatási moratórium¹⁵.

A **behajtás jogszabályi háttere igen szerteágazó**, a bírósági végrehajtási eljárásra az 1994. évi LIII. törvény (Vht.) és a kapcsolódó jogszabályok vonatkoznak. A Magatartási Kódex V. fejezete tartalmazza a felelős hitelezői magatartás alapelveit a végrehajtási eljárás során és azt megelőzően.

A behajtási folyamat hatékonysága **minden érdekelt fél érdeke**. A folyamat hatékonyságát alapvetően az **ingatlanpiac aktuális helyzete** (keresleti és kínálati viszonyok) fogja meghatározni: alacsony kereslet esetén a fedezetek nem, vagy csak igen lassan, és/vagy jelentős árcsökkenés mellett értékesíthetőek. Mindemellett azonban fontos a folyamat szabályozásának általános hatékonyságát is áttekinteni, és mindkét esetben a fogyasztói (adósi) kockázatokat bemutatni.

Az adósok védelemben részesítendő érdekei fedezetértékesítés során

A fedezetértékesítés – különösen a lakott ingatlanok esetében – az adós jelentős érdeksérelmével jár, ezért fontos annak végiggondolása, hogy a szerződéses és jogszabályi kötelezettségek betartása mellett ez az

¹⁵ A téli időszakban nem lehetséges a kilakoltatás a hatályos jogszabályok szerint (Vht. 182/A. § (1) bekezdése).

érdeksérelem miképpen minimalizálható. Az adós védendő érdeke, hogy a folyamat során az összes szükséges információt megkapja ahhoz, hogy döntésének következményeit megfelelően mérlegelni tudja.

Amennyiben az adós törlesztési képessége nem sérült nagymértékben és tartósan, fontos, hogy a hitel felmondása és az azt követő fedezetértékesítés **bizonyos ideig elkerülhető legyen**. Átmeneti élethelyzetbeli változás (pl. munkahely elvesztése) ne járasson aránytalanul súlyos anyagi következményekkel. Erre lehetőséget teremtenek a bankok átstrukturálási programjai. Fontos érdek, hogy **amennyiben a hitel felmondásra került** (az átstrukturálás valamilyen okból meghiúsult), az adósnek bizonyított fizetési képesség és hajlandóság mellett **legyen lehetséges elkerülnie a fedezetértékesítést**.

Amennyiben nem mutatkozik belátható időn belül változás az adós körülményeiben, az adós érdeke, hogy lehetősége legyen **önállóan értékesíteni az ingatlanát**. Ez több szempontból is indokolt. A jelenlegi piaci helyzet, a végrehajtási eljárás hossza és költsége (lásd később) azt eredményezheti, hogy az **eljárás megindítása önmagában jelentős értékvesztést jelent**. Másrészt az önálló értékesítés lehetősége kezelheti az adós és hitelező közötti potenciális érdekkonfliktust is, ami abból adódhat, hogy a hitelező a fedezettségétől függően lehet érdekelt a fedezet értékesítési árában.

A fenti lehetőségek azonban **nem jelenthetik azt, hogy a fedezet értékesítése tartósan elodázható**, hisz a hitelszerződés felmondása után felszámított késedelmi kamat összege növeli a tartozást és egyben csökkenti azt a maradványértéket, amely az értékesítést követően az adóst illeti a tartozás kiegyenlítése után.

Amennyiben a fedezet hitelező általi érvényesítése nem kerülhető el, akkor **az adós érdeke a gyors és alacsony költségű végrehajtási vagy azon kívüli eljárás, reális megtérülés mellett**. Az eljárás elhúzódása a fent említett késedelmi kamatokon keresztül jelentősen növelheti a tartozás összegét. A végrehajtáshoz kapcsolódó magas költségek számottevően csökkenthetik a fedezet értékét. A reális megtérüléshez való érdeket azonban védik az eljárásokban törvényileg meghatározott minimális árak.

Figyelembe véve az **aktuális ingatlanpiaci helyzetet, a sikertelen árverések magas számát, a végrehajtási eljárás magas közvetlen és közvetett költségeit**, a tartozását legalább részben fizetni képes **ügyfél legfontosabb érdeke az, hogy - lehetőség szerint - kerülje el a fedezetül szolgáló ingatlanának végrehajtási eljárásban történő értékesítését, illetve önállóan tudja értékesíteni azt**.

Adósok informáltsága, attitűdje

Az adósok érdekvédelme mellett igen fontos, hogy a fizetési képességük sérülése miatt a nehéz helyzetbe került adósok **megfelelő információk birtokában** hozhassák meg felelős döntésüket. Az elmúlt években a témában megjelent sokfajta, helyenként ellentmondó információk következtében az adósok egy részénél **csökkenhetett a fizetési hajlandóság**. Ezt az attitűdváltozást erősíthette az árverési és kilakoltatási moratórium. Összességében az a látszat, megalapozatlan várakozás keletkezhetett, hogy az adósok széles köre számíthat – függetlenül helyzetük körülményekéntől – az adósság elengedésére, átvállalására. Fontos ezért annak tudatosítása, hogy az ilyen típusú várakozások alapján meghozott döntéseknek **mi-lyen negatív következményei lehetnek**. Amennyiben az adósok széles köre nem megbízható információk és reális várakozások alapján dönt, **az tovább súlyosbítja a fennálló problémákat**.

A hitelintézetek behajtási gyakorlata

A fejezet megállapításainak jelentős része 6 vezető lakossági jelzáloghitelezéssel foglalkozó bankkal folytatott szakmai megbeszélés sorozatból származik. A bankokat 2011 nyarán kereste meg a Felügyelet az egyes bankok által alkalmazott gyakorlatokra, valamint a végrehajtás szabályozási környezetére vonatkozó kérdőívvel.

Adós értesítése. A hitelszerződés felmondása előtt a hitelintézetek több körben, és jellemzően személyesen/telefonon is megkeresik az adósokat, felajánlva a hitel átstrukturálását, valamint figyelmeztetve a nem teljesítés jogkövetkezményeire. Ha ez nem vezet eredményre, a hitelintézetek jellemzően 180 nap késedelem esetén (az utóbbi időszakban ez a késedelem néhány hitelintézetnél jelentősen nőtt) kezdeményezik a hitelszerződés felmondását és a végrehajtási eljárás megindítását.

A tényleges felmondás és a végrehajtás megkezdése előtt a hitelintézetek küldenek egy külön felszólítást, amely jellemzően tartalmazza a fennálló tőketartozás, kamat, késedelmi kamat és kezelési költség össze-

gét, valamint a figyelmeztetést arra, hogy a bank felmondhatja a tartozást. A fenti értesítések alapvetően megfelelnek a Magatartási Kódex követelményeknek, figyelmeztetnek a jogkövetkezményekre.

A Felügyelet megítélése szerint fontos lenne – a Magatartási Kódex előírásain túlmutatóan – **további olyan információk szerepeltetése is**, amely segítené az ügyfeleket abban, hogy a **következményeket teljes körűen felmérjék**. Amennyiben a tájékoztatásban szerepel az eljárás közvetett és közvetlen költségeire vonatkozó tájékoztatás, a késedelmi kamat mértékének számszerű megjelölése, az árveréseken törvényileg rögzített minimális vételi ár szintje, akkor az adósok számára rendelkezésre állnak mindazon információk, amely alapján lehetséges a nemteljesítés következményeinek részletes értékelése.

Végrehajtási eljáráson kívüli alternatív lehetőségek. A hitelintézetek a Magatartási Kódex elvárásainak megfelelően¹⁶ lehetőséget kínálnak a végrehajtási eljárás elkerülésére, illetve az önálló értékesítésre.

A leggyakoribb megoldás az, hogy a felmondást követően lehetőséget kap az ügyfél - akinek van lehetősége és hajlandósága meghatározott mértékű törlesztésre -, az esedékessé vált tartozásának **részletfizetésére**. A fizetési képességtől, illetve intézménytől függően az átmeneti időszak hossza változó, 6 hónaptól akár 1-2 évig is terjedhet ez az időtartam. Az ügyfél a helyzetétől függően általában (hasonlóan a felmondás előtti átstrukturálási lehetőségekhez) a szerződéses törlesztő részlethez képest csökkentett mértékű fizetést vállalhat, de ennek jellemzően meg kell haladnia az eredeti mérték legalább 50%-át. Amennyiben az adós a vállalt időszak alatt a megállapodásnak megfelelően törleszt, lehetősége van a tartozására új kölcsönszerződést kötni.

Az adósnak szintén lehetősége van arra, hogy önállóan, vagy ingatlanközvetítő segítségével **saját maga értékesítse a fedezetül szolgáló ingatlant**. A feltételek eltérőek, a rendelkezésre álló idő 3-12 hónap között változik, a hosszabb idő biztosításának feltétele általában bizonyos részlettörlesztés vállalása.

Intézményenként **eltérő a gyakorlat** abban, hogy **mennyire szabványosítottak, folyamatszerűek** a fenti konstrukciók. A szabványosításnak bizonyos mértékben akadálya az, hogy nagy eltérések vannak az adósok élethelyzetében, a hitel fedezettségében, az ingatlan elhelyezkedésében, értékesíthetőségében. Az ilyen élethelyzetek tömegessé válása alátámasztja azt az igényt és elvárást, hogy az intézmények a lehető **legnagyobb mértékben szabályozottan, magas szintű átláthatóság mellett kezeljék az ügyféligenyeket**.

Néhány intézmény esetében folyamatban van olyan megoldás kifejlesztése, **amellyel az intézmény a fedezetet átmeneti (esetleg tartós) jelleggel saját portfólióba veszi és bérleti vagy lízing konstrukció keretében szerződik az ügyféllel**. E megoldás biztosíthatja azt, hogy az adós elkerülhesse a kilakoltatást és lehetősége legyen az ingatlan tulajdonjogának „visszaváltására”. E megoldás széleskörű elterjedését gátolja, hogy a banki üzletpolitikáktól idegen jelentős ingatlanvagyon felhalmozása, üzemeltetése, és a bankok **hangsúlyozottan kényszermegoldásként** kínálják ezt a lehetőséget, a kilakoltatás, mint legrosszabb lehetőség elkerülésére.

Egyes intézmények kísérletet tettek **ingatlancsere** felajánlására, esetenként ingatlanközvetítők bevonásával. Ebben a konstrukcióban az adósnak azt kellene elfogadnia, hogy a tartozás mértéke, illetve a fedezetül szolgáló ingatlan árának függvényében kisebb ingatlant fogadjon el, és a különbözet segítségével csökkentsék/rendezzék a tartozást. Jellemzően az adósok jelentős része ezzel a lehetőséggel nem kívánt élni, és kérdéses, hogy reálisan várható-e az adósok attitűdjének módosulása a közeljövőben.

Amennyiben a fent ismertetett alternatív megoldások nem hoznak megoldást, a hitelintézetek **a fedezetek végrehajtását kezdeményezik**.

Végrehajtási eljáráson kívüli értékesítés. A fent ismertetett törvényi változások lehetőséget teremtenek a hitelintézetek számára, hogy a végrehajtási eljáráson kívül is éljenek a hitelszerződésekben kikötött bírósági eljáráson kívüli fedezetértékesítés lehetőségével. Jelenleg a hitelintézetek csak korlátozottan terveznek élni ezzel a lehetőséggel, mivel a **mögöttes infrastruktúra még meglehetősen fejletlen**. A

¹⁶ Kódex V/1.c): „Sikeres kapcsolatfelvétel és az ügyfél részéről történő együttműködési hajlandóság esetén kialakítják a késedelmes tartozás kiegyenlítésének végrehajtási eljáráson kívüli módját úgy, hogy az ügyfélnek lehetősége legyen az önkéntes teljesítésre. Eljárásuk során a hitelezők figyelembe veszik az ügyfél aktuális fizetőképességét és korábbi fizetési fegyelmét.”

hitelintézetek egy része tehát nem tervez idén végrehajtási eljárás kívüli értékesítést, figyelembe véve a fenti problémákat és az általános ingatlanpiaci helyzetet.

Végrehajtási eljárás. A Felügyelet tapasztalatai szerint az intézmények a végrehajtási eljárást utolsó eszköznek tekintik, és a végrehajtási eljárások jelentős részénél a hitelintézetek sokszor csak bekapcsolódnak olyan végrehajtási eljárásba, amelyet más hitelező indított meg (pl. közüzemi szolgáltató). Jelen ingatlanpiaci helyzetben azonban a sikeres árverések aránya meglehetősen alacsony.

A végrehajtás problémái

A **bírósági végrehajtási eljárás** jelenleg **igen időigényes**, a piaci szereplők egy átlagos eljárás hosszát **minimum 1-2 évre becsülik**, de ennél akár jóval hosszabb is lehet. Egy átlagos eljárásban az első árverés időpontja a megindítástól számított minimum 6-9 hónap. Az időigény mellett a **végrehajtás költségei is jelentősek**, jelenleg számos jogcímen szükséges a végrehajtásért különböző díjakat fizetni. Egy átlagos eljárás költsége a **tartozás összegének 14-18%-ára rúg¹⁷**, amely **túlzott mértékűnek értékelhető**. Problémát okoz, hogy több kötelezett esetén a hatályos szabályok szerint a díjfizetési kötelezettségek egy része többszörösen jelentkezik egy eljárásban, amelyet végső soron az adós visel. Így például a végrehajtási záradék kiállításával felmerülő közjegyzői munkadíjat a jelenlegi gyakorlat szerint kötelezettenként kell leróni.

Szintén probléma, hogy a **hitelezők koordinált fellépése** a végrehajtás során a gyakorlatban **nem tud megvalósulni**, és ez ellehetetleníteni az esetek nagy részében a végrehajtási eljárásban történő megállapodás lehetőségét.

Lakásépítési-, vagy lakásfelújítási támogatás („szocpol.”) esetében probléma, hogy a biztosítására bejegyzett **jelzálogjog feletti rendelkezés nem szabályozott**, ami akadályozza, hogy az ilyen ingatlanok esetében végrehajtási eljárásban/végrehajtási eljárás kívüli értékesítésben **hitelezői megállapodás történhessen** (a tartozások részleges elengedésével).

Jelenleg nem kötelező a végrehajtási eljárás során történő árverés előtt az ingatlanról képet, alaprajzot, részletes információkat közzétenni, valamint nem biztosított az ingatlanba való bejutás joga. A Vht. által biztosított szemle az esetek jelentős részében csak az ingatlan külső megtekintését biztosítja. Mindez azt eredményezi, hogy az ilyen értékesítések során elérhető ár jelentősen alacsonyabb lehet az amúgy is nyomott ingatlanpiaci árnál, **ami az adós érdekével ellentétes**.

Korlátozza a **bírósági végrehajtási eljárás kívüli értékesítést** az, hogy ez csak abban az esetben lehetséges, ha más végrehajtandó követelés nem áll fenn az adóssal szemben, **mivel a hitelezők közötti megállapodások az esetek többségében a gyakorlatban nem lehetségesek**. Szintén korlátozza az ilyen értékesítést az, hogy nehézkes az árverési honlaphoz való hozzáférés, a honlap széles körben nem ismert, ezért az ilyen árveréseken csak egy igen szűk vevői kör jelenik meg.

A **követeléskezelés piaca alulszabályozott**. A hitelintézetek többsége a hitelszerződés felmondása után az esetek nagy részében jellemzően saját követeléskezelő társaságuk részére ruházza át a követeléseket. A követeléskezelés szabályozási környezete jelenleg alulszabályozott, indokolt a fogyasztóvédelmi normákat erre a piaci szegmensre is kiterjeszteni.

A fenti problémák kezelése érdekében a Felügyelet szükségesnek tartja és üdvözlí a Végrehajtási Törvény felülvizsgálatát és megfelelő módosítását, valamint a követeléskezelés fogyasztóvédelmi szempontú szabályozását. E mellett a Felügyelet a fogyasztók számára a témáról célzott tájékoztatót készít a hitelszerződés felmondásának következményeiről, és a fogyasztók rendelkezésére álló lehetőségek bemutatásáról.

¹⁷ Ennek mértékét a bírósági végrehajtói díjszabásról szóló 14/1994. (IX.8.) IM rendelet határozza meg.

2.2 Lakossági betétek, megtakarítások, számlavezetés és kapcsolódó szolgáltatások

2.2.1 Szabályozási környezet változása

2011. első félévében a betéteket érintő, fogyasztóvédelmi szempontból jelentős változás, hogy 2011. január 1. napjától a betétbiztosítás összeghatára a korábbi 50.000 euróról 100.000 euróra emelkedett.

2.2.2 Piaci tendenciák

2011. első félévében továbbra is változatlanul a hitelintézetek kínálatában szereplő betét jellegű termékekben testesül meg a magyar lakosság pénzügyi megtakarításainak jelentős része. 2010. IV. negyedek negyedéve óta a lakosság pénzügyi eszközein belül a betétek aránya növekedést mutat a korábban folyamatosan csökkenő tendenciával szemben.

Betéti és egyéb pénzügyi megtakarítási termékek szerkezetében továbbra is szignifikáns súlyt képviselnek az egyszerű, rövid lejáratú betéti termékek. A hosszú távú megtakarítások, éven túli betétek aránya 2010. II. félévéhez képest kis mértékben tovább növekedett, míg a befektetési termék(ek)kel kombinált betéti termékek (a továbbiakban: kombinált termékek) volumene stagnált.

Az **egyszerű betéti termékek** esetében 2011. I. félévében változás történt az akciós kamatozású termékeknél. A korábbi gyakorlattal szemben már nemcsak az állománynövekedést jelentő, úgynevezett új forrásokra érhető el az akciós, magasabb kamat. Egyre több termék esetében biztosított az **akciós, magasabb kamatszint**, ha a betételhelyező meglévő ügyfél **aktívabb számlahasználatot** vállal, vagy a **számlavezetéshez kapcsolódóan olyan szolgáltatásokat vesz igénybe**, melyekkel a betét elhelyezése előtt nem rendelkezett. A jelenség magyarázata lehet, hogy az intézmények ezen üzletpolitikai döntése a meglévő ügyfelek megtartására, illetve egyéb banki szolgáltatások igénybevételének ösztönzésére irányul.

Kombinált termékek kínálata esetén 2011. I. félévében továbbra is a **legjellemzőbb befektetési típus** valamilyen **befektetési alap** volt. Az egyes **hitelintézetek kötvényei** és a **unit-linked életbiztosítások** továbbra is **közel azonos**, de befektetési alapoknál jóval **kisebb mértékben jelentek meg** a kombinált termékeknél, valamint szintén kevés számú termékhez kapcsolódott egyéb befektetési eszköz, mint például strukturált kötvény vagy vegyes életbiztosítás.

A Felügyelet a piaci verseny ösztönzése és a transzparencia növelése érdekében honlapján 2011. június 1-től elindította a Betét- és megtakarításkereső programját, mely az **intézmények kötelező adatszolgáltatásán alapuló információkat tartalmaz**, és a korábbi összehasonlító terméktáblákat váltotta ki. A Betét- és megtakarításkereső programban a lekötött betéti termékek, kombinált termékek, tartós befektetési szerződés (a továbbiakban: TBSZ) betéti része és a megtakarítási számla szerepel. A fenti célok megvalósítása érdekében a Felügyelet honlapján **számlavezetésre és kapcsolódó termékekre** (betéti kártyák és elektronikus banki szolgáltatások) is rendszeresen **jelentet meg** aktualizált **termék-összehasonlító táblákat**, melyek a meghatározó pénzügyi intézményeket és termékeiket tartalmazzák a termékek legtipikusabb adatainak kiemelésével.

Számlavezetés tekintetében és a **számlavezetéshez kapcsolódó szolgáltatások**, valamint a **betéti kártyák** kínálatánál 2010. II. félévben elindult folyamatok mellett 2011 I. félévére vonatkozóan a szolgáltatók által kezdeményezett következő változások voltak tapasztalhatóak:

- új típusú számlacsomag bevezetése nem történt, csak egyes számlacsomagok módosítása volt tapasztalható.
- A forgalmazott számlacsomag(ok) igénylési feltételei, számlacsomagban elérhető szolgáltatások köre került módosításra a fogyasztók számára kedvező módon, azaz a számlacsomag szélesebb fogyasztói réteg számára vált elérhetővé a korábbinál több igénylehető szolgáltatással.

2.2.3. Azonosított problémák, kockázati pontok

A Felügyelet megítélése szerint a **kombinált termékek** esetében továbbra is **fogyasztóvédelmi aggályokat vetnek fel a tájékoztatás nem megfelelően kiegyensúlyozott volta**, valamint maga a **termék tulajdonságai** (például a betétek és befektetési termék eltérő kockázatossága, befektetési időtávja). Problémát jelent továbbá, hogy az ügyfél csak később találkozik a befektetési termék hosszú távú jellegével (például egy 20 éves életbiztosítás), és a tényleges kockázatával (például tőke elvesztésének lehetősége, hozamingadozás). **A Felügyelet értékelése szerint azonban 2011. I. félévében számos intézmény kombinált termékekre vonatkozó tájékoztatási gyakorlatában pozitív változás következett be**, hiszen az intézmények terméktájékoztatóikban és/vagy kondíciós listáiban – a korábbi gyakorlattal szemben – figyelemfelhívó szöveget helyeztek el a befektetési termék kockázatairól, valamint tájékoztatást arra vonatkozóan, hogy a befektetési termékekről hol találhatóak további, bővebb tájékoztatók, melyeket az ügyfél döntése meghozatala előtt tanulmányozzon át. A Felügyelet tapasztalatai szerint egyes intézmények terméktájékoztatóikban és/vagy kondíciós listáikban követték a Felügyelet honlapján elérhető Betét- és megtakarításkereső programban alkalmazott tájékoztatási, figyelem felhívási gyakorlatot.

TBSZ termékek a hosszú távú megtakarítások ösztönzésére létre hozott pénzügyi termékek, melyek **jellemzően csupán adójogilag szabályozottak** a személyi jövedelemadóról szóló 1995. évi CXVII. törvényben (a továbbiakban Szja tv.). Az Szja tv. részletesen meghatározza a TBSZ-hez kapcsolódó adókedvezményeket.¹⁸ A TBSZ vonatkozásában azonban további részletszabályok a hitelintézet által **felszámítható díjak és költségek esetében nem kerültek meghatározásra**. Fogyasztóvédelmi szempontból tehát aggályos, hogy a TBSZ (betéti) terméket forgalmazó pénzügyi intézmények szabadon határozzák meg a felszámítandó díjak, költségek körét, azokat továbbá egyoldalúan módosíthatják. Az Szja tv. értelmében azonban **a konstrukció esetében** – így az ügyfél számára kedvezőtlenül egyoldalúan módosult költség, vagy díj esetén – **nincs lehetőség szolgáltató váltásra**, ha az **ügyfél nem kívánja elszenvedni az adókedvezmény elvesztése okozta veszteségeket**.

A fentiek alapján a Felügyelet szándéka, hogy **a tartós befektetési szerződésekre vonatkozóan is megfogalmaz fogyasztóvédelmi elveket, előírásokat elsősorban a tájékoztatási követelmények vonatkozásában**. Kiemelten fontos, hogy a pénzügyi intézmények mind a szerződéskötés előtt, mind a szerződés tervezett megszüntetése előtt különös körültekintéssel tájékoztassák ügyfeleiket a TBSZ jellemzőiről, kockázatairól, a termékhez kapcsolódó adójogi szabályokról.

Számlatermékeknel és kapcsolódó szolgáltatásoknál a Felügyelet megítélése szerint 2011. I. félévében fogyasztóvédelmi szempontból továbbra is **problémát jelent**, hogy az intézmények **díjstruktúrája** sok esetben **átláthatatlan, nehezen összehasonlítható**, valamint az egyes **szolgáltatók közötti váltásról** az ügyfelek továbbra sem tudnak, vagy csak nagyon kevés információval rendelkeznek¹⁹.

A bankváltás folyamatára és tájékoztatására vonatkozó Magyar Bankszövetség elnökségének 6/2009. számú **ajánlása a lakossági bankszámlák közötti bankváltás megkönnyítésére**²⁰ 2011. I. féléve során felülvizsgálatra és módosításra került a fogyasztók számára kedvező módon: egyszerűsített bankváltás kezdeményezhető már létező bankszámlák között is, nemcsak új számla megnyitása esetén.

A Felügyelet továbbra is előremutatónak tartja az önszabályozás keretében elfogadott normákat és e normák szerinti gyakorlatot, feltéve, ha azokat a piaci szereplők széles köre elfogadja és alkalmazza, valamint azok a gyakorlatban valóban effektív megoldást, eljárást biztosítanak az ügyfelek vonatkozásában. **A Felügyelet megítélése szerint a fogyasztói bizalmat növelné, ha a fenti önszabályozáshoz minél több lakossági bankszámla-szolgáltatást kínáló pénzügyi intézmény csatlakozna**²¹ (jelenleg 15 csatlakozott intézmény van). Amennyiben a tapasztalatok alapján az önszabályozás a gyakorlatban elégtelennek bizonyul, a Felügyelet szabályozási javaslattal fog élni a jogalkotó felé.

¹⁸ Az adójogi szabályok értelmében a betét kamatára vonatkozóan a szerződés 3 megtakarítási éven belül megszüntetése esetén az adó teljes mértékét meg kell fizetni, 3. megtakarítási év végétől az 5. megtakarítási év vége előtt kedvezményes mértékű adót kell megfizetni, míg az 5. megtakarítási év végén nem kell az adót megfizetni.

¹⁹ A Magyar Bankszövetség tájékoztatása szerint 2009 novembere és 2010 júliusa között körülbelül 1 800 bankváltási kérelmet nyújtottak be az ügyfelek.

²⁰ http://www.bankszovetseg.hu/anyag/feltoltott/BANKVALTASI_KODEX_modositasokkal_egysegos_szerkezetben.pdf

²¹ 2011. I. féléve során csatlakozott az Ajánláshoz a Gránit Bank is. Ajánláshoz csatlakozó intézmények: Allianz Bank, AXA Bank, Budapest Bank, CIB Bank, Citibank, ERSTE Bank, FHB Kereskedelmi Bank, Gránit Bank, KDB Bank, Kereskedelmi és Hitelbank, Kinnizsi Bank, Magyar Takarékszövetkezeti Bank, MKB Bank, OTP Bank, Raiffeisen Bank, UniCredit Bank.

II. BIZTOSÍTÓI SEKTOR

2.3.1 Szabályozási környezet változása

Az előző félévi fogyasztóvédelmi kockázati jelentésben említett szabályozási változásokon túl a biztosítási szektort érintő, fogyasztóvédelmi szempontból kiemelkedő jelentőségű változás 2011 első félévében nem történt.

2.3.2 Piaci folyamatok

A 2010-es állapothoz hasonlóan továbbra is **romló tendenciát** mutat a biztosító társaságok **üzleti teljesítménye**. Nem mutatkozott számottevő változás azon **kedvezőtlen körülményekben**, amelyek mind a díjbevételeket, mind a jövedelmezőséget negatívan érintik. Változatlanul fennáll a hagyományos biztosítási termékek iránti **kereslet csökkenése**, a **nem-életágban** immár 2 éve tapasztalható **intenzív árverseny**, a **kárkifizetések** magas aránya és a **különadó** korrekciós hatása. A **magánnyugdíjpénztári szektor zsugorodása** - a magánpénztárak vagyonát kezelő alapkezelőket tulajdonló biztosítók esetében - további bevételecsökkentő tényezőt jelent.

2011. I. félévében a Felügyelet a biztosítási szektorban a **Groupama Garancia Biztosító** tevékenységét fogyasztóvédelmi szempontból igen kockázatosnak minősítette. E biztosító ellen érkezett a legtöbb fogyasztói beadvány a Felügyeletre. A Felügyelet megállapította, hogy a biztosító **ügyfélkezelése nem volt megfelelő, a panaszügyek megválaszolása gyakorta késve, a törvényi határidőket megsértve történt**. A Felügyelet a biztosítóval szemben különböző fogyasztóvédelmi eljárásokban 2011. I. félévében **összesen 36 700 000,- Ft fogyasztóvédelmi bírságot** szabott ki. A 2010. évi átfogó vizsgálat folyamánaként a Felügyelet **fogyasztóvédelmi célvizsgálatot** indított a biztosító ügyfél-tájékoztatási gyakorlatának ellenőrzése céljából, amely értékelte és szankcionálta a biztosító panaszkezelési hiányosságait is. A Felügyelet megállapította, hogy a **biztosító több olyan rendelkezésnek nem tett eleget, amelyek a fogyasztók megfelelő tájékoztatását biztosítják**, így a biztosítóval szemben **11.000.000,- Ft fogyasztóvédelmi bírságot** szabott ki.

2.3.3 Biztosítási termékek

Életbiztosítási termékek

Az utóbbi időszakban megfigyelhető tendencia, hogy a biztosítók **a hagyományos életbiztosításokra** több szolgáltatást fizetnek ki, mint amennyi díjat beszednek, így azok **állománya fokozatosan leépül**. A biztosítási piac szereplőinek jelentős része **befektetési termékekre fókuszált termékfejlesztéssel** igyekszik piaci részesedését növelni, kihasználva az e termékkör iránti kereslet – hagyományos termékekhez képest – jelentősnek mondható volumenét. A fejlesztések során a biztosítók a bankbetétekkel versengő különféle **unit-linked szerződésekre**, valamint a befektetési elemeket is tartalmazó, részben **nyugdíjcélú biztosításokra** összpontosítanak.

Díjbevétel szempontjából az élet-ág eredményességét egyre inkább az **egyszeri díjas** unit-linked szerződések sikere határozza meg. 2011. I. félév végén a unit-linked ágazatban 10 biztosító rendelkezett 5% feletti piaci részesedéssel, az egyszeri díjas unit-linked termékek piaca jóval koncentráltabb, mint a teljes unit-linked piac, 5% feletti piaci részesedéssel mindössze 4 társaság rendelkezett, a piac több mint 60%-át pedig továbbra is két biztosító társaság uralta.²²

a. Unit-linked biztosítások

Az előző félévi fogyasztóvédelmi kockázati jelentés részletezte a **unit-linked típusú életbiztosítási termékek nehezen átlátható díjstruktúrájából** és az alternatív lehetőségek nehézkes összevetéséből

²² Allianz Hungária Biztosító Zrt. és a Groupama Garancia Biztosító Zrt.

származó problémákat. A Felügyelet a feltárt fogyasztói kockázatok csökkentése érdekében tárgyalásokat folytat a **Magyar Biztosítók Szövetségével** (MABISZ) a teljes költségmutató (TKM) továbbfejlesztési lehetőségei érdekében. Az egyeztetések eredményét figyelembe véve a Felügyelet a **TKM továbbfejlesztésére** vonatkozóan a következő **konceptcionális irányvonalakat** alakította ki:

- a TKM általános „transzparencia-mutató” jelleggel történő **horizontális kiterjesztése**, amely lehetőséget biztosítana arra, hogy a biztosítási termékek alternatíváját jelentő pénzügyi eszközök²³ költségei összevethetőek legyenek;
- megvizsgálandó a **TKM maximalizálása**, amely hatására egyrészt nem lehet annyi költséget érvényesíteni a termékben, másrészt a magas kezdeti jutalékok ellen hat;
- a TKM számítási módjának egyedivé tételének lehetősége (vagyis, hogy ne egy típuspélda alapján, hanem az egyedi szerződőre lehessen kiszámítani a mutatót).

A unit-linked típusú életbiztosítási termékkonstrukcióból adódó fogyasztói kockázatok tekintetében a Felügyelet megvizsgálja a termékkörre vonatkozó **ajánlás** kiadásának lehetőségét, illetve a **jogszabály módosítás** szükségességét és lehetséges módjait.

b. Hitellel kombinált befektetési egységekhez kötött életbiztosítási termékek

Az e termékekkel kapcsolatban felmerülő, integráltan jelentkező kockázatokat az előző félévi fogyasztóvédelmi kockázati jelentés részletesen elemezte. A felmerült problémák megoldására törekedve a Felügyelet – túl azon, hogy korábban **vezetői körlevélben** hívta fel a biztosítók figyelmét az e termékekkel kapcsolatos ügyfél-tájékoztatás területén elvárt magatartásra - **egyeztetéseket** folytatott a témában a **MABISZ**-szal és a **Magyar Bankszövetséggel**. A Felügyelet megvizsgálta a szabályozás szükségességét és lehetséges módjait, amelynek eredményeként 2011 őszén a **Bit.96. § (5)** bekezdésének kiegészítésére irányuló konkrét szövegjavaslatot terjeszt a jogalkotó elé. A **jogszabály módosítás** arra irányul, hogy megakadályozza a hitellel kombinált befektetési egységekhez kötött életbiztosítási termékek esetében a fogyasztó biztosítási szerződésbe történő „bennragadását”. Ez alapján a jogszabály rögzítené, hogy **amennyiben a hitelező a fogyasztó hitelkérelmét elutasítja, a szerződő 30 napon belül indoklás nélkül felmondhatja a biztosítási szerződést**.

2.3.4 Azonosított problémák, kockázati pontok

a. Unit-linked biztosítások

A unit-linked termékek mögötti **befektetési jegyeken** 2011. I. félévben jelentős **veszteséget mutattak ki** a biztosítók. A befektetési jegyeken elszenvedett veszteség alapvetően a unit-linked biztosításokhoz választható egzotikus eszközalapokhoz kötődik, különös tekintettel a latin-amerikai, ázsiai, észak-afrikai és közel-keleti kockázati kitétségekkel rendelkezőkhöz. Ez a veszteség az **ügyfelek befektetési kockázata**, a veszteséggel együtt járó **bizalomvesztés növeli a visszavásárlások**, illetve a **törlések kockázatát** is. A törlés és visszavásárlás rövidtávon bevételt jelent a biztosítónak, az ügyletért felszámított díj miatt, de hosszú távon – az állományvesztésből adódó kieső bevételek miatt – veszteséget idéz elő.

A Felügyelet a **fogyasztókat hátrányosan érintő gyakorlatként** azonosította, hogy egyes biztosítók a **unit-linked életbiztosítási szerződésekhez kapcsolódó eszközalapokban lévő mögöttes eszközök** folyamatos forgalmazásának a kibocsátó általi **felfüggesztése esetén** a felfüggesztéssel érintett **eszköz-alapokkal kapcsolatos ügyfélrendelkezések végrehajtását szüneteltetik**.

A tapasztalt anomáliára tekintettel a Felügyelet 2011 áprilisában **felhívással**²⁴ fordult a unit-linked életbiztosítási terméket terjesztő biztosító társaságokhoz, amelyben kiemelte, hogy **abban az esetben tartja**

²³ Pl.: pénztári termékek, befektetési alapok, NYESZ, TBSZ

²⁴ A Felügyelet a biztosító gyakorlatát kizárólag abban az esetben tartja megfelelőnek, amennyiben a biztosító termékeinek általános szerződési feltételei és az ügyfél-tájékoztatók a szolgáltatás felfüggesztésének (korlátozásának) feltételeit figyelemfelhívásra alkalmas módon tartalmazzák. A Felügyelet kifejtette továbbá, hogy a felfüggesztést és korlátozást tartalmazó feltételekben a biztosító külön állapodjon meg az ügyfeleivel, tekintettel arra, hogy álláspontja szerint ezen feltételek csak akkor válnak a szerződés részévé, ha azokat az ügyfél – a külön, figyelemfelhívó tájékoztatást követően – kifejezetten elfogadta.

elfogadható magatartásnak a biztosító szolgáltatásának felfüggesztését, ha azt a szerződési feltétel és az ügyfél-tájékoztató figyelemfelhívásra alkalmas módon **tartalmazza**, illetve azt az ügyfél kifejezetten elfogadta. A Felügyelet a körlevélben felhívta a biztosítókat arra, hogy a unit-linked életbiztosítási termékfeltételeiket tekintsék át, és fontolják meg azok tartalmának módosítását.

III. TŐKEPIACI SZEKTOR

2.4.1 Szabályozási környezet

Szabályozási változások

Az Országgyűlés elfogadta a szabályozott ingatlanbefektetési társaságokra (ún. szit-ek) vonatkozó szabályokat²⁵. A szit-ek elsősorban magyarországi bejegyzésű lakó- és kereskedelmi ingatlanokba fektetnek, azért, hogy az hasznosítsák az ingatlanokat, illetve szükség esetén fejlesztéseket hajtsanak végre. A szit-ek az ingatlanalapok versenytársai lehetnek, elsősorban adózási szabályozásukban élveznek előnyöket. A szit-ek a lakossági befektetők számára is elérhetőek lesznek, a nyilvános részvénytársasági formán és az 25%-os kötelező közkéz hányad szabályon keresztül. A lakossági befektetők számára kedvező, hogy a tőzsdén keresztüli megjelenés biztosítja az eszköz likviditását, ugyanakkor fontos, hogy az ingatlanpiaci kockázatokról kellő ismeretekkel rendelkezzenek, hiszen a szit-típusú befektetés kockázatosabb eszköz-fajtát fog jelenteni számukra. A szit-be történő befektetés elsősorban ingatlanpiaci kockázatok felvállalását jelenti. Az ingatlanpiaci befektetés időtávja rendszerint több év, eközben a befektető kockáztatja a befektetett tőkét. Fontos tehát, hogy az ilyen eszközbe befektető lakossági ügyfél magas kockázatvállalási hajlandósággal és kellő ismeretekkel rendelkezzen.

Szabályozási kitekintés

A szektor szabályozási környezetében fogyasztóvédelmi szempontból több jelentős változás várható a közeljövőben.

Az európai befektetési alapokra és alapkezelőkre vonatkozó un. UCITS4 irányelvek²⁶ uniós implementációs határideje 2011. július 1., Magyarországon az új szabályokat várhatóan 2011. őszén fogadja el az Országgyűlés. **Fogyasztóvédelmi szempontból az irányelv legfontosabb újítása, hogy a rövidített tájékoztatót felváltja az ún. kiemelt befektetői információs dokumentum (KII - Key Investor Information), amely egyszerű, tömör formában tartalmazza a legfontosabb befektetői információkat.**

A KII úgy került kialakításra, hogy az alap befektetési céljait, a kockázatokat, és a költségeket közérthető formában tartalmazza, és segítse a befektetőt a megfelelő döntés meghozatalában. A KII segítségével a befektető az egyes alapokat könnyebben tudja összehasonlítani. A KII a hozam-kockázat mutatót egy 7 fokozatú skálán jeleníti meg a befektetők számára, az alap árfolyamának múltbeli változékonysága alapján. A 7 fokozatba történő besorolástól függően átrendeződés is végbemehet az alapok új értékesítései volumeneiben; **a terjesztőknek nagyobb figyelmet kell fordítaniuk a kockázatok és hozamok helyes kommunikációjára.** Ugyancsak újdonsága a KII-nek a folyamatosan felmerülő költségeket összegző mutató.

A KII elkészítése várhatóan az összes magyar alap számára kötelező lesz. Ennek megfelelően az intézményeknek figyelmet kell szentelniük a megfelelő folyamatok kialakítására, a szükséges informatikai fejlesztések megvalósítására.

A Felügyelet arra is felhívta a figyelmet, hogy amennyiben megbizonyosodik arról, hogy a biztosító a felfüggesztéssel érintett eszköz-alapja(i) esetében alkalmazott gyakorlatát nem a fentieknek megfelelő módon rögzítette az ügyfelekkel kötött biztosítási szerződésekben, élni fog bírság kiszabási lehetőséggel.

²⁵ A szabályozott ingatlanbefektetési társaságokról szóló 2011. évi CII. törvény

²⁶ 2009/EC/65 irányelv az átruházható értékpapírokkal foglalkozó kollektív befektetési vállalkozásokra (ÁÉKBV) vonatkozó törvényi, rendeleti és közigazgatási rendelkezések összehangolásáról, valamint a kapcsolódó végrehajtási irányelvek és rendeletek

Az Európai Értékpapírpiaci Hatóság (ESMA) elődje (CESR) több ajánlást dolgozott ki a UCITS4 direktíva implementációjának segítésére, így a KII dokumentum egységes tagállami bevezetésének támogatására²⁷. **A Felügyelet a hazai implementáció segítésére ezeket felügyeleti ajánlásban kívánja megjelentetni.** A befektetési szolgáltatók és a pénzügyi eszközök piacainak szabályozását tartalmazó MiFID direktíva konzultációja várhatóan idén lezárul, és a Bizottság közlése az irányelv módosítására vonatkozó javaslatát. A konzultációs dokumentumban található befektetővédelmi rendelkezésekből kettőt emelünk ki. A pénzügyi eszközök komplexitása szempontjából **differenciált megközelítés bevezetése** valószínűsíthető egyes kategóriákon belül (pl. részvények, befektetési jegyek), jelenleg az eszközkategóriák egy része automatikusan nem komplexnek minősül. **A komplex pénzügyi eszközök esetében szükséges a megfelelési teszt befektető általi kitöltése**, azaz a befektetési vállalkozás felméri a befektető eszközzel kapcsolatos tapasztalatát, ismereteit, valamint iskolai végzettségét. A komplex termékek esetében a kockázat/hozam profiljáról és értékének rendszeres megállapításáról további információk nyújtásának kötelezettségét mérlegeli a Bizottság.

2.4.2 Piaci tendenciák

A hazai szabályozott piacon a befektetők aktivitása az azonnali értékpapírügyletek terén az első negyedévben csökkent. A BÉT azonnali értékpapír forgalma 2011 első félévében 60%-a a 2010-es első féléves forgalmának. A csökkenéshez hozzájárulhatott a magánnyugdíjpénztárak forgalmának kiesése. Hasonló tendenciák voltak érvényesek a határidős szekcióban is, az összes forgalom itt 2011 első félévében 52,6% a 2010-es év hasonló időszakának.

3. sz. tábla **Befektetési szolgáltatók által végrehajtott ügyfél megbízások forgalma (adatok milliárd Ft-ban)**

Hitelintézetek által teljesített megbízások	2008 H1	2008	2009 H1	2 009	2010 H1	2 010	2011 H1
Értékpapírok kumulált forgalma szabályozott piacon	1 325	2 630	1 162	2 455	1 254	2 086	669
Értékpapírok kumulált forgalma szabályozott piacon kívül	2 625	5 079	1 982	4 346	6 976	14 352	8 514
Származtatott ügyletek kumulált forgalma szabályozott piacon	672	1 106	280	2 455	449	2 086	552
Származtatott ügyletek kumulált forgalma szabályozott piacon kívül	24	45	27	58	24	78	35
Összes megbízás alapján teljesített forgalom	4 646	8 861	3 451	9 315	8 703	18 604	9 770
Befektetési vállalkozások	2008 H1	2008	2009 H1	2 009	2010 H1	2 010	2011 H1
Értékpapírok kumulált forgalma szabályozott piacon	2 411	4 844	2 747	6 144	3 999	6 899	2 353
Értékpapírok kumulált forgalma szabályozott piacon kívül	811	1 569	785	1 848	1 198	2 418	1 669
Származtatott ügyletek kumulált forgalma szabályozott piacon	3 246	6 085	3 298	7 124	3 999	6 899	2 344
Származtatott ügyletek kumulált forgalma szabályozott piacon kívül	7 678	11 920	3 519	6 796	6 016	13 116	8 637
Összes megbízás alapján teljesített forgalom	14 145	24 418	10 349	21 911	15 211	29 332	15 003

Forrás: PSZAF

Rövidtávú tendenciák

2011. első félévében összességében az ügyfélmegbízások értéke enyhén emelkedett mind 2010 első félévéhez képest (3,6%), mind 2010 második félévéhez képest (3,1%). Ezen belül érvényesülnek a megfigyelt tőkepiaci tendenciák, de szolgáltató típustól függően eltérően. A szabályozott piacokon az azonnali értékpapír megbízások értéke 2011. első félévében a befektetési vállalkozások esetében 19,6%-kal, a hitelintézetek esetében 18,8%-kal csökkentek 2010 második félévéhez képest, összességében 19,1 százalékos volt a csökkenés. A szabályozott piacon kívüli értékpapírra vonatkozó ügyfélmegbízások jelentősen növekedtek 2011. első félévében (+18,5%), köszönhetően mind a hitelintézetek (+15,4%), mind a befektetési szolgáltatók (+36,8%) forgalomnövekedésének 2010. második felében.

Az összes származtatott ügylet forgalma stagnált 2011. első félévében 2010. második félévéhez képest, ez a szabályozott piacokon történő kereskedés csökkenéséből (-36,2%) és a szabályozott piacokon kívüli kereskedés erőteljesebb növekedéséből (+21,2%) tevődött össze.

Középtávú tendenciák

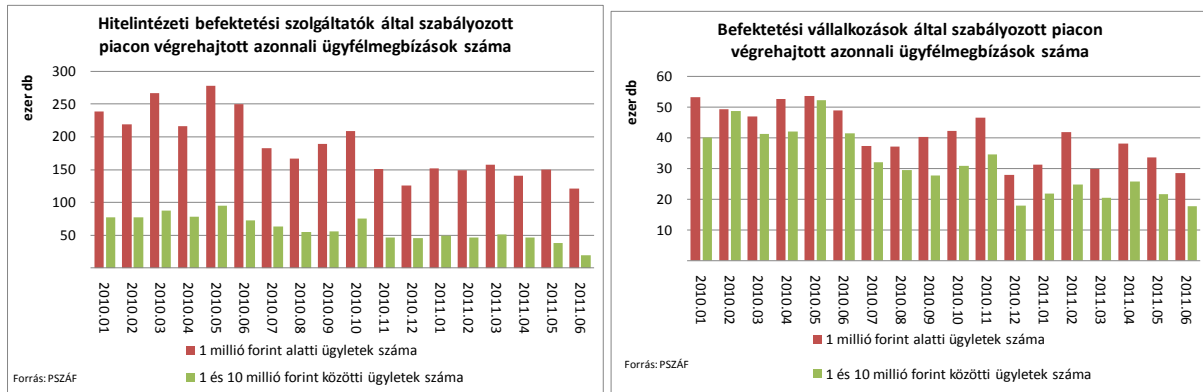
Az ügyfélmegbízások megoszlásában érdemi elmozdulásokat figyelhetünk meg az elmúlt évek során kereskedési piacok/szolgáltató típus szerint. **A hitelintézeti kör az értékpapírokra szóló megbízások növekvő hányadát bonyolítja, elsősorban szabályozott piacokon kívül.** A befektetési vállalkozások esetében a származtatott ügyletekre szóló megbízások aránya nő igen jelentősen, szintén a szabályozott piacokon kívüli forgalom erőteljes növekedésének köszönhetően.

²⁷ Az ajánlások elérhetők az ESMA honlapján: http://www.esma.europa.eu/index_new.php

Forgalom ügyletérték szerinti megoszlása

Az ügyletméret szerinti megbízások alakulásából következtethetünk a forgalom befektetők szerinti megoszlására. **A szabályozott piacon a lakossági befektetők aktivitásának csökkenésére utal** az, hogy az 1 millió forint alatti és az 1-10 millió forint közötti, kis értékű megbízások száma folyamatosan csökken.

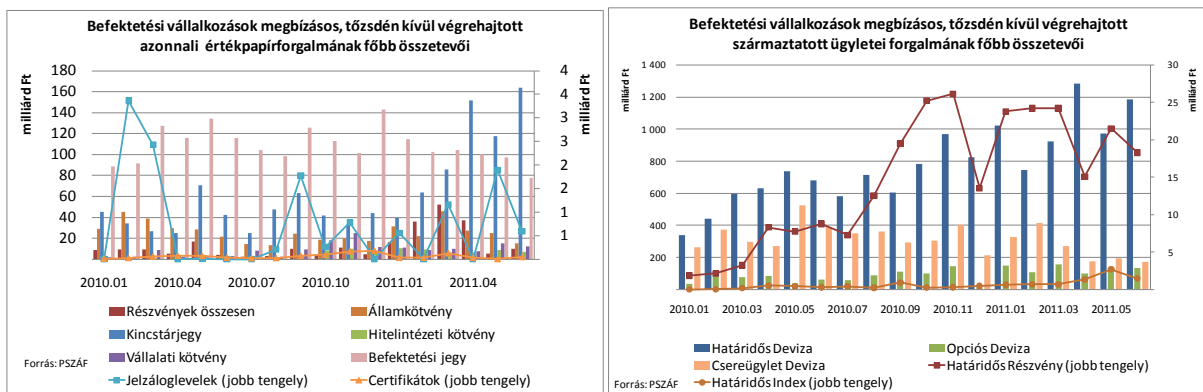
4. sz. ábra Ügyfélmegbízások száma szabályozott piacon



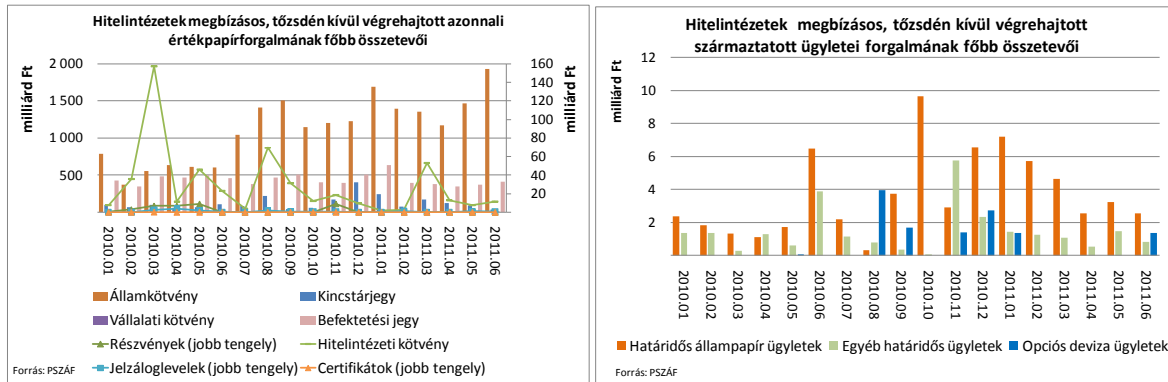
Szabályozott piacokon kívüli forgalom

A szabályozott piacon kívüli forgalom élénkülésére tekintettel megvizsgáltuk részletesebben e piaci szegmenst.

5. sz. ábra Befektetési vállalkozások tőzsdén kívüli ügyfélmegbízásainak értéke



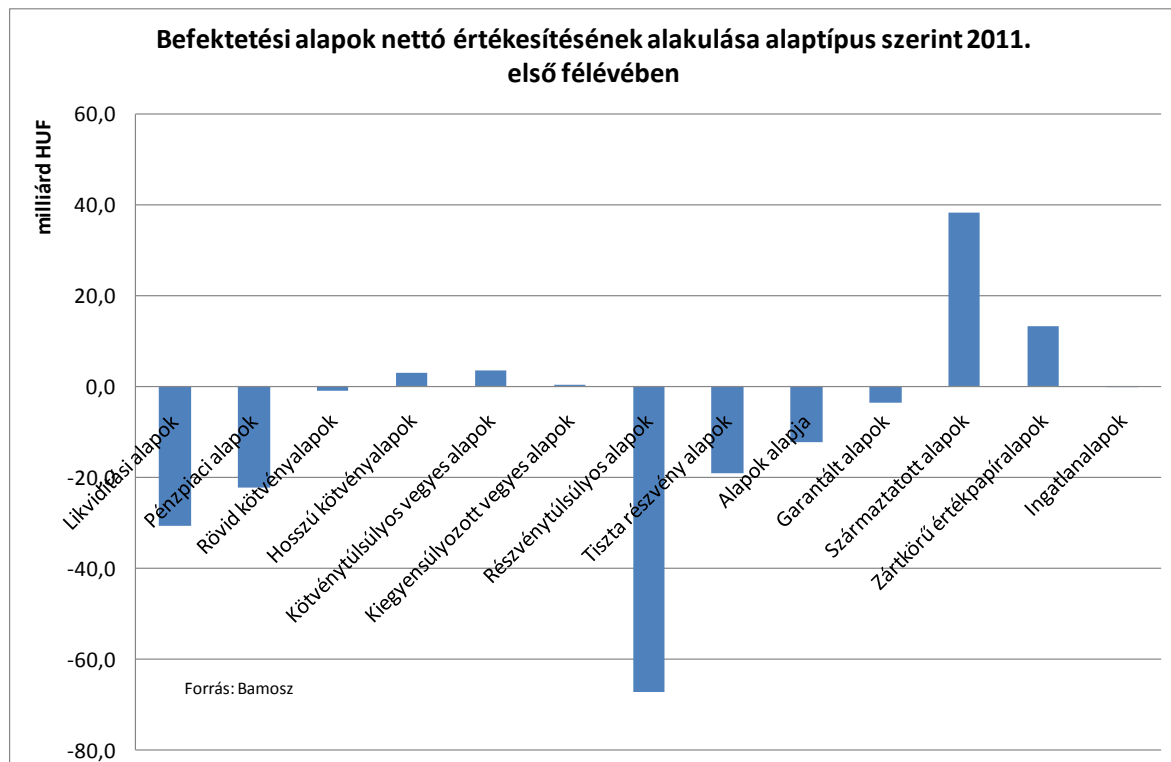
A befektetési vállalkozások tőzsdén kívüli bizományosi értékpapírforgalmának összetevőit megvizsgálva láthatjuk, hogy az azonnali értékpapír megbízások esetében a részvények forgalma a 2011. év eleji megugrást követően 2011. második negyedévben jelentősen visszaesett. 2011. első félévében a kincstárjegyekre szóló megbízások értéke jelentősen növekedett. A származtatott piac esetében erőteljesen növekedtek az ügyfél által adott határidős devizamegbízások az elmúlt másfél évben. **Figyelemre méltó a határidős részvény és index ügyletek értékének emelkedése.** Mivel ez utóbbi ügyletek kockázatossága kiemelkedő, ezért kiemelt jelentőséggel bír az ilyen ügyletek esetében az ügyfél megfelelési teszt jogszabály szerinti, megfelelően kiértékelt vizsgálata. **Ezen ügyletek jelentős része internetes kereskedési platformokon keresztül bonyolódik le,** amelyhez a lakossági befektetőknek is relatíve könnyen hozzáférhetnek (erről részletesebb információk a 2.5.4. pontban találhatók).

6. sz. ábra **Hitelintézetek tőzsdén kívüli ügyfélmegbízásainak értéke**

A hitelintézetek tőzsdén kívüli bizományosi értékpapírforgalmának összetevőit megvizsgálva láthatjuk, hogy az azonnali értékpapír megbízások esetében **a kötvény ügyletek emelkedése okozta a forgalom növekedésének meghatározó részét**, amellyel párhuzamosan növekedett az állampapírokra vonatkozó határidős ügyfélmegbízások értéke is. A hitelintézetek a tőzsdén kívüli származtatott ügyletek jelentős részét saját számlán keresztül bonyolítják, ezért megbízásos ügyletekként a harmadik féllel közvetlenül kötött ügyleteket jelentik.

Befektetési jegyek értékesítésének alakulása

A befektetési jegyek nettó értékesítése 2011. első félévében -78,4 milliárd forintot ért el, azaz a félév során a visszaváltások domináltak, a befektetési alapok vagyona a realizált hozamokkal együtt 3763,4 milliárd forintról 3794,8 milliárd forintra nőtt. A változás összetevői a következő ábrán láthatóak.

7. sz. ábra **Befektetési alapok értékesítésének alakulása**

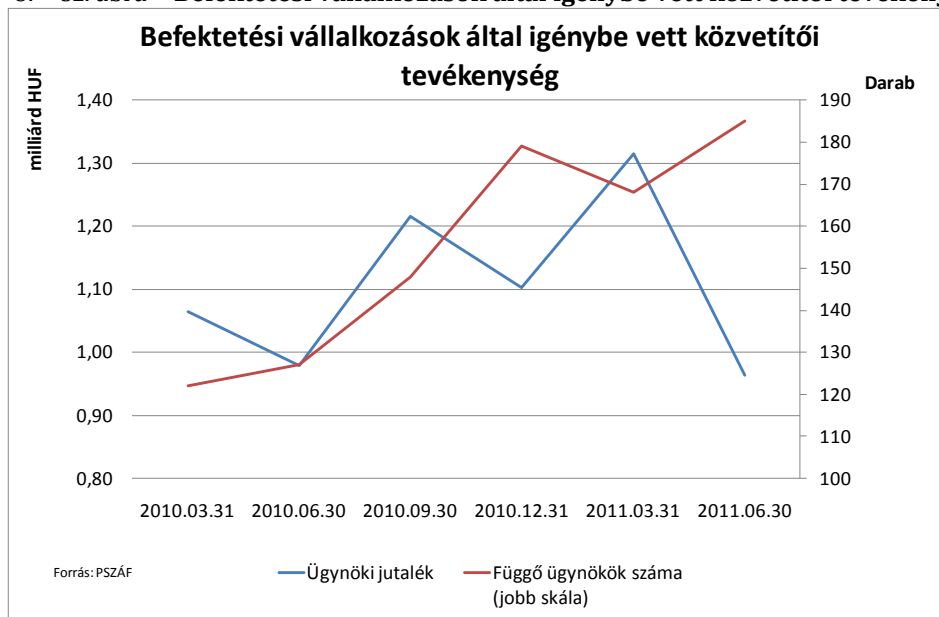
Az eladások elsősorban a pénzpiaci és részvény alapokat érintették, és **jelentősebb friss tőkebeáramlás egyedül a származtatott alapok esetében történt meg**. A származtatott alapok népszerűsége középtávon is megfigyelhető, az alapok 2009. év eleji 40 milliárd forintos eszközértéke 2011. június végén 154 milliárd forintra emelkedett, az össze alap eszközértékének mintegy 4,1%.

Mivel a származtatott alapok visszatekintő teljesítménye az elmúlt évben nagy szórást mutatott, feltételezhető, hogy az aktív értékesítési tevékenység is hozzájárult az eladásokhoz. A származtatott alapok jelentős része abszolút-hozam stratégiával működik, azaz függetlenül a piaci helyzettől (emelkedés/esés) a tőke megővésétől pozitív hozam realizálása a cél. Fontos a befektetők figyelmének felhívása arra, hogy az ilyen alapok esetében a tőke nem garantált és ezért ez a befektetési forma nem alkalmas minden befektető számára.

Közvetítői tevékenység

A befektetési vállalkozások által igénybe vett független ügynökök száma 2010 év elejétől kezdve folyamatosan emelkedik, másfél év alatt az igénybe vett közvetítő társaságok száma megduplázódott. A kifizetett ügynöki jutalék szintje szintén emelkedett, bár az utolsó negyedévben erős csökkenés következett be. **Összességében az adatok az ügynöki közvetítés jelentőségének növekedésére utalnak**, mely fokozottan veti fel azt az igényt, hogy a közvetítői tevékenységet végzőkre **szakmai követelmények** legyenek megfogalmazva.

8. sz. ábra Befektetési vállalkozások által igénybe vett közvetítői tevékenység



Szolgáltatási trendek

A szolgáltatók innovációs tevékenységükön keresztül versenyeznek a stagnáló piaci környezetben. **2011 első félévében a szolgáltatásfejlesztés a korábbi tendenciáknak megfelelően két fő irányban valósult meg: kereskedési platformok fejlesztése, hozzáférés bővítése (mobil alapú kereskedés), valamint a kereskedett pénzügyi eszközök bővítése.** Több szolgáltató vezetett be azonnali on-line hozzáférést új részvénytársaságokhoz: immár a nagy szolgáltatók döntő többségének kínálatában szerepel az internetes hozzáférés a nemzetközi piacokhoz.

Üzleti modell lehetséges módosulása

A bankok és a befektetési vállalkozások, valamint a határon átnyúló befektetési szolgáltatást nyújtó intézmények közötti erősödő verseny komoly kihívás elé állítja a hagyományos bizományosi jutalékbevételeket és elsősorban helyi piacokhoz történő hozzáféréseken alapuló befektetési szolgáltatási üzleti modellt. Az egyik azonosítható szolgáltatási válasz az új piacokhoz, szélesebb körű befektetési termékekhez való rugalmas hozzáférés biztosítása. Figyelembe véve a nemzetközi szolgáltatási trendeket is, **középtávon valószínűsíthető, hogy a magyar befektetési szolgáltatók is fokozottan fejleszteni fogják internetes platformjaikat, a pénzügyi eszközök egyre szélesebb palettáját kínálva azokon keresztül.**

2.4.3 Kockázati pontok

Kockázatok az internetes platformok terjedése kapcsán

Az ügyfélnek ezen megoldások terjedésével lehetősége nyílik arra, hogy személyes kapcsolat nélkül, önállóan végezzen kereskedési, befektetési tevékenységet. Ezért kiemelten fontos és a Felügyelet fokozott figyelemmel kíséri, hogy az ilyen felületek vonatkozásában az **ügyfél tájékoztatás**, a termékek ismertetése teljes körű és kiegyensúlyozott-e.

Közvetítói tevékenység szabályozása

A közvetítói tevékenység jelentőségének növekedésével felmerül az igény, hogy a közvetítói tevékenységet végzőkre szakmai elvárások legyenek megfogalmazva. **Jelenleg nincs ilyen vizsgakövetelményre, szakmai követelményre vonatkozó előírás.**

2.4.4 Kiemelt téma: Internetes kereskedési platformok

Az utóbbi évek egyik jelentős **lakossági befektetőket is** érintő befektetési szolgáltatási trendje az **internetes kereskedési felületek** térnyerése. A lakossági befektetők számára kínált internetes devizakereskedés a 90-es évek végén az Egyesült Államokban kezdődött, igazi felfutása a 2000-es évek elején történt meg, új szoftvertípusok fejlesztésével párhuzamosan. Az Egyesült Államokban – részben kisebb cégek által elkövetett visszaélések következtében – az évtized végétől intenzíven szabályozzák ezt a piaci szegmenst. Az Európai Unió tagállamaiban **a kereskedett termékek jelentős része a MiFID irányelv hatálya alá esik**, tehát vonatkoznak rá a befektetési szolgáltatókra és az ilyen szolgáltatás közvetítésére vonatkozó általános prudenciális és befektető-védelmi szabályok. A tevékenység jelentőségének növekedésére tekintettel az Európai Értékpapírpiaci Hatóság (ESMA) jelenleg vizsgálja egy átfogóbb elemzés elkészítésének szükségességét.

Magyarországon a szolgáltatás először 2002-ben jelent meg, **mára internetes devizakereskedési felületet kínál a legtöbb befektetési vállalkozás**. Ezen túlmenően az Európai Unió területén bejegyzett, jelentősebb befektetési vállalkozások is megjelentek az utóbbi időszakban már magyar nyelven is elérhető internetes kereskedési felületekkel, **határon átnyúló szolgáltatás keretében**. Az elmúlt évben több szolgáltató intenzív hirdetési tevékenységet folytatott, jórészt az interneten keresztül.

Termékek

Az internetes felületeken a szolgáltatók jellemzően **azonnali, határidős és opciós devizatermékeket kínálnak**. Emellett a szolgáltatók többsége különböző termékeken keresztül hozzáférést biztosít az azonnali és határidős **kötvény-, részvény- és áru**piacokhoz. A piacot **jelentős termék- és platform-fejlesztési innovációs tevékenység jellemzi**, a forgalom **jelentős része a szabályozott piacon kívül zajlik**. A szolgáltatások jelentős része viszont pénzügyi eszközzel folytatott tranzakciónak minősül, ezek a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény (Bszt.) hatálya alá esnek.

Az utóbbi kategóriába esnek az ún. **különbözetekre vonatkozó pénzügyi megállapodások** (CFD, contract for difference), amelyek azért is figyelmet érdemelnek, mivel a piacuk **rendkívül gyorsan fejlődik**²⁸. A CFD-k olyan **származtatott elemet tartalmazó pénzügyi termékek**, amelyek mögöttes terméke tipikusan értékpapír, áru, index, deviza. Az eszköz vevője az alaptermék árának növekedésére számít²⁹: az ár növekedése esetén a vételi és eladási ár pozitív különbségét kapja meg az eszköz eladójától, áresés esetén a negatív különbséget fizeti meg az eladónak. Az ügylet során a feleknek **nem kell fizikailag birtokolniuk az eszközöket, és a kereskedés letéti követelmény**³⁰ mellett **valósul meg**, amely az alaptermektől, a szolgáltatótól, a piaci viszonyoktól függ. A CFD-k vásárlásán keresztül így **tőkeáttételes pozíciót**³¹ építhet fel a befektető. A CFD hasonlít a szabványosított határidős ügyletekre, azonban nincs lejára-

²⁸ Az Egyesült Királyságban piaci elemzések szerint a teljes részvénypiaci forgalom harmada mögött különbözetekre vonatkozó ügyletek vannak.

²⁹ Természetesen short pozíció esetében fordítottak a pénzáramlások.

³⁰ A letéti követelmény az alaptermektől függ és szolgáltatótól függően változik, index CFD esetén 5%, részvény CFD 10% körüli érték számít átlagosnak.

³¹ Egyes termékeknél a tőkeáttétel mértéke több százszoros is lehet.

ta és nem jegyzik szabályozott piacokon. A termék népszerűségét az alaptermékhez történő **egyszerű, alacsony minimális üzleti értékkel történő, költséghatékony hozzáférésnek** köszönheti.

Szintén a Bszt. hatálya alá esnek az olyan azonnali és határidős deviza ügyletek, amelyek esetében nincs lejárat, a szolgáltató a nap végén automatikusan átgörgeti a pozíciót.

Kockázatok

Az internetes kereskedési platformokon elérhető termékek jelentős része **komplex, magas kockázatú terméknek minősül**, amely bár **fedezeti és spekulatív** célra egyaránt alkalmas, de jellemzően a lakossági befektetők többsége spekulációs céllal használ. A termékek árfolyamának alakulása (a származtatott jelleg), a jelentkező kockázatok, a tőkeáttétel hatása, a kapcsolódó kockázatkezelési technikák, a termékeket terhelő díjak szerkezete miatt összességében **az átlagos pénzügyi ismeretekkel és tapasztalatokkal rendelkező lakossági ügyfelek számára kifejezetten aggályos az ilyen termék spekulációs célú igénybevétele**.

A határidős termékekre jellemző **a magas piaci kockázat**, amelyet a tőkeáttétel hatása jelentősen növel, és amelynek kezelésére szükséges a rendelkezésre álló kockázatkezelési technikák biztos elsajátítása. Ezen piacok jellemzője a **gyakori, jelentős árfolyam** ingadozás, ezért az ilyen termékekkel kereskedő befektetőknek képesnek kellene lenniük a piac alakulásának folyamatos figyelésére. Extrém piaci körülmények között előfordulhat, hogy az árjegyzés jelentősen eltér a mögöttes termék áralakulásától, vagy akár átmenetileg megszűnik. A magas piaci kockázat következtében a befektető akár a **teljes befektetett tőkéjét is elveszítheti**, az alkalmazott tőkeáttétel nagyságától függően **akár rövid időtartamon belül is**.

A tőzsdén kívüli határidős termékek másik nem elhanyagolható kockázata a **partnerkockázat**, amelyről a befektetők kevésbé tájékozottak. A szolgáltatók egy részének van közvetlen kapcsolata az alaptermék származtatott piacához, egyes szolgáltatók más szolgáltatók kereskedési platformjain keresztül kínálják saját internetes felületeiket, a szolgáltatók harmadik csoportja közvetlen piaci hozzáférés nélkül, fedezeti ügyleteken keresztül biztosítja a folyamatos árjegyzést. A közvetlen piaci hozzáférés rugalmasabb és szélsőséges piaci körülmények között biztosabb árjegyzést biztosít, amely csökkenti ezt a kockázatot. Ettől függetlenül a szerződő fél a szolgáltató csődje esetén, függetlenül a pozícióinak értékétől, elvesztheti a követelésének egy részét (vagy egészét)³².

Az ügyfelek számára kockázatot jelent az is, a szolgáltató nem rendelkezik engedéllyel és/vagy nem tagja befektető-védelmi intézménynek.

A fenti kockázatok miatt, a szolgáltatók törvényi kötelezettségeinek való megfelelés tárgyában, illetve a termékek értékesítését támogató erőteljes kereskedelmi kommunikáció következtében az elmúlt időszakban számos EU tagállami felügyelet adott ki figyelmeztetéseket egyes devizatermékekkel kapcsolatban mind a befektetők mind a szolgáltatók részére³³.

A Felügyelet tapasztalatai

1. A Felügyelet **egy szolgáltatót érintő** vizsgálatai alapján a következő, **fogyasztóvédelmi szempontból kritikus kockázati pontokat** azonosította, amelyekre fontosnak tartja felhívni a figyelmet.

A komplex pénzügyi eszközök esetében a szolgáltatónak fel kell mérnie, hogy az adott termék az ügyfél **termékismerete és tapasztalata** alapján valóban **megfelelő-e a lakossági ügyfél számára**. Az ügyfelek elégséges mértékben kitöltött tesztjeit a szolgáltatónak ki kell értékelnie. Ha a szolgáltató a megfelelési teszt eredménye alapján nem tartja megfelelőnek a terméket az ügyfél részére, akkor ezt **dokumentálható módon** kell a tudomására hoznia. Az olyan internetes megoldás és piaci gyakorlat, amelyben lehetséges van az ügyfélnek a megfelelési teszt kikerülésére és nem kapja meg a figyelmeztető tájékoztatást a törvény alapján ezzel kapcsolatban, azt a kockázatot hordozza, hogy az ügyfelek jelentős részének a döntése nem lesz megalapozott. A szolgáltatónak összességében biztosítania kell, hogy a nem kellő termékismerettel és

³² A Befektető Védelmi Alap a törvényben meghatározott esetekben kártalanítást fizet, ami nem vonatkozik a befektetéseken elszenvedett piaci veszteségekre. Az Alap a kártalanításra jogosult befektető részére követelését - személyenként és Alap tagonként összevontan - legfeljebb húszezer euró összeghatárig fizeti ki kártalanításként. Az Alap által fizetett kártalanítás mértéke egymillió forint összeghatárig száz százalék, egymillió forint összeghatár felett egymillió forint és az egymillió forint feletti rész kilencven százaléka.

³³ Franciaország: http://www.amf-france.org/documents/general/10072_1.pdf
Belgium: <http://www.fsma.be/en/OtherNews.aspx#9145c>

tapasztalattal rendelkező ügyfelek **megfelelő súlyú és tartalmú figyelmeztést kapjanak arra vonatkozóan, hogy a termék számukra túlzott kockázatokat hordoz, és ezért nem megfelelő.**

Az internetes kereskedési platformok **kereskedelmi kommunikációs tevékenységével** kapcsolatban kiemelten fontos, hogy a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok tilalmáról szóló 2008. XLVII. törvény (Fttv.) és a Bszt. világos, kiegyensúlyozott, pontos tájékoztatásra vonatkozó követelményeinek maradéktalanul feleljenek meg a szolgáltatók. Félrevezetőnek minősülnek az olyan hirdetések, amelyek **egyoldalúan csak a jövedelemszerzési lehetőségeket hangsúlyozzák, és emellett nem mutatják be hasonló terjedelemben és formában a tevékenység kockázatait.** Különösen veszélyes az egyoldalú hirdetési tevékenység olyan internetes portálokon keresztül, amelyek jellemzően nem professzionális befektetők számára jelentetnek meg tartalmakat, mivel azt a hamis látszatot kelthetik, mintha az internetes kereskedési tevékenység az átlagos lakossági befektető számára könnyen folytatható tevékenység lenne, illetve, hogy az gyorsan elsajátítható lenne.

Törvénybe ütközőnek minősülhet az olyan értékesítési gyakorlat, amely az ügyfél rendszeres telefonos megkeresésével ügyletek kötésére biztatja a befektetőt, a minél gyakoribb kereskedés érdekében. A természetes személy ügyfelek közvetlen reklámcélú megkeresése előzetes, egyértelmű és kifejezett hozzájárulásuk nélkül törvénysértő. A kereskedési tevékenység fokozása érdekében végzett megkeresések az Fttv. agresszív kereskedelmi gyakorlat tilalmába ütközhetnek.

2. A Felügyelet **az internetes platformok működésével kapcsolatban kiemelendőnek** tartja az alábbiakat.

Jelentős kockázati pont a termékről szóló **tájékoztatás megfelelő minősége.** A tapasztalatok alapján egyes szolgáltatók a **honlapokon/kereskedési felületeken nem jelenítik meg jól látható módon a termék kockázatait.** Különösen a magas tőkeáttétellel kereskedett határidős termékek esetében a szolgáltatóknak jól látható módon fel kell hívniuk az ügyfelek figyelmét arra, hogy az ügyfél a tőkéjét kockáztatja, vagy a tőkéjét meghaladó összeget kockáztat (ahol ez az eset fennáll).

Nagyon eltérő a gyakorlat azzal kapcsolatban, hogy a kereskedés **aktuális költségei mennyire áttekinthető formában** jelennek meg a szolgáltatók internetes kereskedési platformjain. A Felügyelet tapasztalata szerint létezik olyan platform, amely nem tünteti fel könnyen elérhető formában és folyamatosan aktualizálva a kereskedés összes költségét.

A Felügyelet a jövőben is **megkülönböztetett figyelemmel kíséri és vizsgálja az internetes kereskedési platformok működését,** és a kapcsolódó, **elsősorban internetes hirdetési tevékenységet és ügyfél tájékoztatási gyakorlatát, valamint a nagy tőkeáttételes ügyleteket.**

IV. NYUGDÍJPÉNZTÁRI SZEKTOR / NYUGDÍJCÉLÚ MEGTAKARÍTÁSOK

A nyugdíjpénztári szektor fogyasztóvédelmi szempontú kockázati elemzésénél fontos azt figyelembe venni, hogy **alapvetően egy termék és kapcsolódó értékesítési modell** jellemzi a szektort, amelynek **piaci és működési kockázatait** eltérő mélységű, **de erőteljes állami szabályozás és felügyelés mérsékli.** A magánnyugdíjpénztári ág szabályozása intenzívebb, a fogyasztóvédelmi kockázatok kezelése részben ezen keresztül történik meg. A magánnyugdíjpénztári rendszer jelenleg erőteljes átalakuláson megy át, amelynek eredményeként a szektor mérete jelentősen csökken, és a működési feltételek nagymértékben módosulnak. Ezért jelentésünk 2.5.4 pontjában a magánnyugdíjpénztárak esetében elsődlegesen az átalakuláshoz kapcsolódó, aktuális fogyasztóvédelmi problémákra fókuszálunk.

Régóta azonosított probléma a fejlett országokban, így Magyarországon is, hogy a hosszú távú megtakarítások szintje elégtelen, és szükséges az öngondoskodás kultúrájának kialakítása és fejlesztése. A problémának számos társadalmi, demográfiai, gazdasági, szabályozási oka van, hozzájárul ahhoz a lakosság pénzügyi ismereteinek alacsony szintje és attitűdje is. **A Felügyelet fogyasztóvédelmi hatósági szerepköre mellett fontos küldetésének tartja a lakosság pénzügyi kultúrájának fejlesztését, ezért a következő években célja a megtakarítások ösztönzéséhez szükséges környezet megeremtéséhez való aktív hozzájárulás.** Az önkéntes pénztárak és az egyéb nyugdíjcélú konstrukciók esetében az azonosítható fogyasztóvédelmi problémákon túlmenően áttekintést adunk a megtakarítási hajlandóságot befolyásoló egyéb tényezőkről, így a szélesebb értelemben vett szabályozási környezetről is.

2.5.1 Szabályozási környezet

Önkéntes pénztárakba történő befizetések adózási szabályai

Az elmúlt években az önkéntes **pénztárak bevételeinek 60-65%-a stabilan munkáltatói hozzájárulásból** származott. Ennek magyarázata, hogy az önkéntes nyugdíjpénztárba fizetendő munkáltatói hozzájárulás népszerű eleme a magyar **cafetéria rendszernek**³⁴, melynek mértékét jelentősen befolyásolja az adózásra vonatkozó szabályozás változása. Az adózásra vonatkozó szabályok változása továbbá jelentős hatást gyakorol a tagi befizetések mértékére is. Ezért érdemes röviden áttekinteni mind a munkáltatói hozzájárulásra, mind a tagok befizetéseire vonatkozó adózási szabályok változásait, melyeket az Sza tv. tartalmazza.

2010. január 1-től a **munkáltatói hozzájárulás** béren kívüli juttatásnak minősül, mely után a kifizetőnek személyi jövedelemadót kell fizetnie. A munkáltató által fizetett juttatások átlagos emelkedése nem fedezte teljes mértékben az adó bevezetését, így egy része áthárításra került a munkavállalókra, amely így csökkentette a tényleges munkáltatói hozzájárulást. 2011. január 1-től a munkáltatói hozzájárulásra vonatkozó szabályok értelmében a kifizető által fizetendő adó mértéke kedvezőbb a 2010-től hatályba lépett adómértéknél, melynek hatására változatlan keretösszegű juttatás esetén is növekedhetett a munkáltató által fizetett hozzájárulás. Az önkéntes nyugdíjpénztári munkáltatói hozzájárulással azonos szabályok vonatkoznak a **foglalkoztatói nyugdíjszolgáltatói intézményi hozzájárulásra**.

Az önkéntes nyugdíjpénztári **tagok által teljesített befizetések** után a személyi jövedelemadóból igényelhető jóváírás mértéke a 2011-es adóév vonatkozásában kedvezőtlenül változott, a korábbi 30%-ról 20 százalékpontra csökkent.

A fogyasztók részéről is felmerülő érdek, hogy az **önkéntes pénztári befizetések adózási környezete hosszútávon tervezhető, kiszámítható legyen**. Az adatok ugyanakkor azt is mutatják, hogy az önkéntes nyugdíjpénztári szektorba történő befizetések nagyságrendjére **jelentős hatással van a munkáltatói hozzájárulás adózási támogatása**.

Hosszú távú megtakarítások adózásának összehasonlítása

Hosszú távú – nyugdíjcélt szolgáló – megtakarítási formának minősülhet az önkéntes nyugdíjpénztár, a nyugdíj-előtakarékossági számla (a továbbiakban: NYESZ), a nyugdíjcélú életbiztosítások és a foglalkoztatói nyugdíjszolgáltatói intézmény. Az egyes megtakarítási formákra vonatkozó **támogatási szabályok** az elmúlt években **gyakran változtak**, ami **nehezíti a tervezhetőséget**.

A jelenleg hatályos szabályok szerint az ügyfél/tag által teljesített önkéntes nyugdíjpénztári, valamint a NYESZ-re történő befizetések után igénybe vehető állami adókedvezmény (támogatás) mértéke azonos, azonban – a korábbiakkal ellentétben – a fogyasztó nyugdíjcélú életbiztosítási szerződés kötése esetén általában nem részesül állami támogatásban. A munkáltató által adható juttatások esetében az önkéntes nyugdíjpénztári és foglalkoztatói nyugdíjszolgáltatói intézményi hozzájárulásra azonos szabályok vonatkoznak, a nyugdíjcélú életbiztosítások munkáltatói díjfizetése az egyénnél adóköteles jövedelemként jelentkezik, míg NYESZ-re nem történhet munkáltatói befizetés. A következő táblázat az egyes megtakarítási formák főbb jellemzőit mutatja be.

³⁴ 2010. január 1. napjától életbe lépő változások alapján az egyes béren kívüli juttatásokra (cafetéria elemekre) háromféle mértékű adó került meghatározásra, maradtak a továbbra is adómentesen adható juttatások, bevezettek egy 25%-os, kedvezményes adókulcsot, valamint egyes juttatások normál adózásúvá váltak. A „normál adózású” termékek (mint például a „hidegétel utalvány”, „kultúrautalvány”, „ajándékutalvány”) a magyar cafetéria rendszerekből kikerültek, vagy a munkavállalók által nem preferált elemek közé tartoznak. A felmérések szerint az önkéntes nyugdíjpénztári megtakarítások mind 2010-ben, mind 2011-ben továbbra is az öt legkedveltebb, legtöbbször választott elem közé tartoznak az étkezési utalvány, az üdülési csekk, az egészségpénztári hozzájárulás és a helyi közlekedésre adható támogatások mellett. 2011-ben az öt legnépszerűbb elem részesedése a megállapított keret mintegy 90-át teszi ki.

4.sz. táblázat Egyes megtakarítás típusok főbb jellemzőinek* összehasonlítása

Megtakarítás típusa	Támogatásra, adózásra vonatkozó fő szabályok			Minimális megtakarítási időtáv	Döntési jog a befektetési termékekről
	Munkáltatói hozzájárulás/díjfizetés esetén	Egyéni befizetés/díjfizetés esetén	Kedvezmények és azok visszafizetése		
önkéntes nyugdij-pénztár	béren kívüli juttatásként a minimálbér 50%-áig adható, mely után a kifizetést terheli a fizetendő adó a minimálbér 50%-át meghaladó összeg feletti hozzájárulás a munkavállalónál adóköteles bevételként jelentkezik	személyi jövedelemadó kedvezmény igénybe vehető: éves szinten a befizetett összeg 20%-a, maximum 100.000 Ft (öregségi nyugdíjkorhatár betöltése 2020.01.01. előtt történik: max. 130.000 Ft)	A befektetések árfolyamnyeresége, hozama adómentes. A várakozási idő (10 év, 2007.12.31-ét követően jóváírt tétel esetén a jóváírás időpontjától számított 10 év) leteltét követően a kivett tőkerész után évente csökkenő mértékben személyi jövedelemadót valamint egészségügyi hozzájárulást kell fizetni. A várakozási időt követő 11. évtől (azaz legelőször a pénztártagság 21. évétől) kezdődően a tőkerészhez adómentesen lehet hozzájutni. Az elért hozam adómentesen felvehető.	10 év, illetve a befizetés időpontjától számított 10 év	pénztár döntése - a pénztár tagja portfóliót választhat, ha választható portfóliós rendszert működtet a pénztár
nyugdij-előtakarékossági számla (NYESZ)	nem történhet befizetés munkáltató által NYESZ számlára	személyi jövedelemadó kedvezmény igénybe vehető: éves szinten a befizetett összeg 20%-a, maximum 100.000 Ft (öregségi nyugdíjkorhatár betöltése 2020.01.01. előtt történik: max. 130.000 Ft)	A befektetések árfolyamnyeresége, hozama adómentes. Számla – nem nyugdíjcélú – megszüntetése esetén a korábban átutalt adókedvezmények összegét 20%-kal növelt értéken kell megfizetni. Valamint a nem nyugdíj szolgáltatásnak minősülő kifizetés után személyi jövedelemadót valamint egészségügyi hozzájárulást kell fizetni.	nincs, – kedvezmények igénybevételehez legalább 3 év a nyugdíjjogosultság igazolása mellett	fogyasztó döntése: jogszámban meghatározott keretek között
nyugdíjcélú életbiztosítás	munkáltató, mint szerződő fél által teljesített biztosítási díjak a	nem vehető személyi jövedelemadó kedvezmény igénybe	Adómentes az élet- és nyugdíjbiztosításból származó, a harmadik év fordulónapját követően nyújtott biztosítói kifizetés (szolgáltatás).	nincs	biztosító döntése - unit-linked típusú biztosítás

Megtakarítás típusa	Támogatásra, adózásra vonatkozó fő szabályok			Minimális megtakarítási időtáv	Döntési jog a befektetési termékekről
	Munkáltatói hozzájárulás/díjfizetés esetén	Egyéni befizetés/díjfizetés esetén	Kedvezmények és azok visszafizetése		
	munkavállalónál adóköteles bevételként jelentkeznek		A biztosításból származó kamatjövedelem (kamat)adómentes, ha a tizedik év fordulónapját követően jár le a szerződés, vagy akkor történik a visszavásárlás.		esetén eszközalapok közül választhat a fogyasztó
foglalkoztatói nyugdíjszolgáltató intézmény	béren kívüli juttatásként a minimálbér 50%-áig adható, mely után a kifizetést terheli a fizetendő adó a minimálbér 50%-át meghaladó összeg feletti hozzájárulás a munkavállalónál adóköteles bevételként jelentkezik	munkáltató előírhat munkavállalójának befizetési kötelezettséget, melyre támogatás nem vehető igénybe	-	nyugdíjkonstrukcióban meghatározott feltételes jogszerzés időtartama és a várakozási idő	intézményi döntés – nyugdíjkonstrukció típusától függően a foglalkoztató vagy a tag eszközalapok közül választhat

*Valamennyi fenti megtakarítás típus esetén a befektetési termékek pénzneme forint és deviza is lehet.

Régóta létező igény, hogy az **öngondoskodást szolgáló, hosszú távú – különösen a nyugdíjcélú – megtakarítások esetén a támogatási, adózási környezet szektor- és termék-semleges** legyen. Egy megfelelően kialakított támogatási, adózási rendszer ösztönözhetné a hosszú távú megtakarítások növekedését, segíthetné az alacsony megtakarítási hajlandóság (képesség) emelkedését. Egy megfelelően kialakított támogatási, adózási rendszernek a szektor és termék semlegesség (**versenysemlegesség**) mellett hosszú távon **kiszámíthatónak, tervezhetőnek, egységesnek** kell lennie, ahhoz, hogy a megtakarítási **piac bővülését** hatékonyan támogathassa.

A stabil, átlátható támogatási rendszer csak az egyik (bár kétségtől nagyon fontos) eleme a megtakarítások ösztönzésének, azt támogatnia kell a **piac transzparenciájának növelésére, a lakosság attitűdjének változását, ismereteinek bővülését támogató kezdeményezéseknek.**

2.5.2 Piaci tendenciák

2011. I. félévében az **önkéntes nyugdíjpénztárak száma** annak ellenére csökkent, hogy a Felügyeletől egy új önkéntes nyugdíjpénztár kapott engedélyt működése megkezdésére. Két kis piaci részesedésű önkéntes nyugdíjpénztár a félév során beolvadt az egyik legnagyobb piaci részesedéssel rendelkező önkéntes nyugdíjpénztárba.

Az önkéntes nyugdíjpénztárak **taglétszámának** 2008. IV. negyedéve óta tartó **folyamatos csökkenése** 2011. I. félévében tovább folytatódott. A félév során az egyes intézmények taglétszám alapján számított piaci részesedésében nem volt megfigyelhető áttrendeződés. 2011. I. és II. negyedévében az önkéntes nyugdíjpénztárba újonnan belépők száma az előző évek azonos időszakainak értékeit jelentős mértékben meghaladta. 2011. I. negyedévében az önkéntes nyugdíjpénztárból kilépők száma az előző évek azonos időszakainak értékeit jelentős mértékben meghaladta, azonban 2011. II. negyedévében az előző év azonos időszakával egyező mértékű volt. **A taglétszámmal párhuzamosan a befizetések értéke is folyamatosan csökken 2007 óta,** míg 2011. első félévében a befizetések stagnáltak.

A Felügyeletre mind 2010 II. félévében, mind 2011. I. félévében **elenyésző (21, illetve 18 db) számú fogyasztói beadvány** érkezett az önkéntes nyugdíjpénztárakkal kapcsolatosan. A beadványok jelentős részében az önkéntes nyugdíjpénztárak szolgáltatásaival (kifizetés, elszámolás mértéke, kapcsolódó határidők betartása) kapcsolatban érkezett kifogás.

2007-től Magyarországon is alapítható **foglalkoztatói nyugdíjszolgáltató intézmény**, melynek létrehozásával a nyugdíjcélú megtakarítások további elősegítését célozták meg. Annak ellenére, hogy foglalkoztatói nyugdíjszolgáltató intézmény alapításának törvényi feltételei már 2007-től elérhetőek, **az első ilyen intézményt Magyarországon a Felügyelet 2011. I. félévében engedélyezte.**

A foglalkoztatói nyugdíjszolgáltató intézmény Magyarországon az önkéntes nyugdíjcélú megtakarítások körét bővíti, mely a nyugdíjkorhatár elérése esetén kiegészítő nyugdíjat fizet tagjai számára. Foglalkoztatói nyugdíjszolgáltató intézményhez magánszemélyek nem csatlakozhatnak, annak csak munkáltatójuk, munkaviszonyuk révén válhatnak tagjává. Jellemzően a munkáltatók teljesítenek befizetést munkavállalóik javára, azonban az így jóváírt összegek – a munkáltató által támasztott feltételek teljesülése esetén – a tag tulajdonát képezik. A juttatási forma előnyei közé tartozik, hogy ezáltal növelhető a munkavállalók elkötelezettsége, hosszú távú ösztönző rendszer, különböző javadalmazási programok, valamint cafetéria rendszer elemei közé beépülhet, továbbá az egyes munkavállalóknak egyedi nyugdíjkonstrukciók alakíthatóak ki (rugalmasság). Hátrányai között említhető, hogy a szolgáltatás mértékét befolyásolhatja a tőkepiacok mozgása és az egyén kockázattűrő hajlandósága.

2.5.3 Azonosított problémák, kockázati pontok

Attitűdformálás szükségessége

Az öngondoskodás, a hosszú távú nyugdíjcélú megtakarítások felértékelődésével fontos a nyugdíjcélú megtakarítások ösztönzésének további erősítése, a fogyasztói attitűd formálása. Az utóbbi időszakban számos felmérés, piackutatás igazolta, hogy a lakosság megtakarítási tudatossága elmarad a kívánatostól.

Az attitűd formálása részben a lakosság pénzügyi „nevelésén” keresztül valósulhat meg. Az ismeretterjesztés mellett a megtakarítási kultúra növelésének fontos eszközévé válhat a szemléletformálás, és a fogyasztók ösztönzése a **tudatos nyugdíjtervezésre**. A tudatos nyugdíjtervezés szükségességét támasztja alá az a jelenleg tapasztalható általános gyakorlat is, hogy az önkéntes nyugdíjpénztári megtakarításokat a tagok **egyösszegű kifizetesként** kéri a **járadékszolgáltatás helyett**. Ezekre a megtakarításokra a tagok úgy tekintenek, mint a „talált pénzre”, és a pillanatnyi gazdasági, jövedelmi helyzetük kiegészítésére, javítására használják, annak ellenére, hogy a nyugdíjba vonuláskor járadékszolgáltatásként kért önkéntes nyugdíjpénztári megtakarítások hosszabb távon egészíthetnék ki a pénztár tagjainak „állami” nyugdíját, így közelítve a nyugdíjba vonulás utáni életszínvonalat a tagok által elvárt, valamint az aktív jövedelemszerzési időszakban megszokott életszínvonalhoz.

A nyugdíjtervezés eszközéül szolgálhat **egy olyan program**, alkalmazás kialakítása, mellyel a felhasználó kalkulálhatja, hogy egy elérni kívánt – „állami” nyugdíjon felüli – nyugdíj jövedelemhez mekkora megtakarítás, felhalmozás szükséges³⁵, vagy ennek fordítottját, azaz hogy egy adott megtakarítási szint milyen mértékű járadékszolgáltatást kínál.

A fentiek alapján a Felügyelet fontosnak tartja a **nyugdíjtervezésre alkalmas programok kialakításának és működtetésének ösztönzését**.

Megtakarítások költségeinek transzparenciája

A MABISZ koordinációjában 2010 januárjától a biztosítók a befektetési egységhez kötött életbiztosítások esetében alkalmazzák a **teljes költségmutatót**. A TKM egy olyan mutató, amely egyetlen számba sűríti a biztosítás költségeit (így többek között a közvetlen és közvetett befektetési és értékesítési költségeket is), és egy számban mutatja be, hogy mekkora hozamvesztést okoznak ezek a költségek. Hasonló típusú **költségmutató bevezetésének ösztönzése az összes megtakarítási és befektetési termék esetében** segítené a szektorokon átnyúló versenyt azon keresztül, hogy a fogyasztók számára költségoldalról a termékek összehasonlíthatóságát nagyban megkönnyítené. Az erősödő verseny középtávon csökkenthetné a megtakarítások költségeit, amely a megtakarítási hajlandóság növekedését eredményezhetné.

A Felügyelet **vizsgálja egy olyan költségmutató bevezethetőségének feltételeit**, amely a különböző szektorok befektetési és megtakarítási termékeinek összehasonlíthatóságát – a különbségek figyelembe vételével – egységes elvek alkalmazásával segítené.

Nyugdíj-előtakarékosági számlára vonatkozó tájékoztatás szabályai

Nem nyugdíjpénztári megtakarításnak minősül, de szintén nevesítetten nyugdíjcélú megtakarítások ösztönzésére, gyűjtésére szolgál a **nyugdíj-előtakarékosági számla** is, melyről a 2005. évi CLVI. törvény szól. A NYESZ-re befizetett összegek után biztosít az Sza tv. jóváírási lehetőséget a számlatulajdonosok részére, azonban a számla nyugdíjjogosultság előtti felmondása esetén az ügyfélnek a megtakarított összeg után személyi jövedelemadót és egészségügyi hozzájárulást kell fizetni, valamint az állam által nyújtott támogatást vissza kell fizetnie.

A Felügyelet megítélése szerint a **NYESZ esetében fogyasztóvédelmi aggályokat vethet fel a tájékoztatás hiányossága, nem megfelelően kiegyensúlyozott volta**. Problémát jelenthet, ha az előzetes tájékoztatás során **nem helyeznek kellő hangsúlyt arra**, hogy az ügyfél befizetései **befektetési jellegűek**, va-

³⁵ Fontos aspektusa a nyugdíjtervezésnek, hogy a szolgáltatók, közvetítők a fogyasztók tájékoztatása során reális feltételezések mentén kínáljanak megtakarítási lehetőségeket.

lamint a számla **adó- és járulékfizetési kötelezettségének bemutatására**. Hiszen a számla nyugdíjkorhatár előtti megszüntetése jelentős terheket, veszteséget okozhat, amelyet ha az ügyfél nem kíván elszenvedni, akkor a választott megtakarítási formából nem tud kilépni.

A fentiek alapján a Felügyelet szándékában áll, hogy **a nyugdíj-előtakarékossági számlára vonatkozóan is megfogalmaz fogyasztóvédelmi elveket, előírásokat elsősorban a tájékoztatási követelmények vonatkozásában.**

Kiemelten fontos, hogy a pénzügyi intézmények mind a szerződéskötés előtt, mind a szerződés tervezett megszüntetése előtt különös körülményekkel tájékoztassák ügyfeleiket a NYESZ jellemzőiről, kockázatairól, a termékhez kapcsolódó adójogi szabályokról.

2.5.4 Magánnyugdíjpénztári átalakulást érintő fogyasztóvédelmi kérdések

A magánnyugdíjról és a magánnyugdíjpénztárakról szóló 1997. évi LXXXII. törvény (a továbbiakban: Mpt.) 2010. év végén jelentős mértékben változott. A törvény változása minden magánnyugdíjpénztári tag számára lehetővé tette az állami nyugdíjrendszerbe való visszalépést, valamint megszüntette a pályakezdők számára a kötelező tagságot, csatlakozni önkéntes döntéssel lehet, továbbá az állami rendszerbe visszalépő tagok dönthetnek a korábban befizetett tagdíjkiegészítések, valamint a hozamgarantált tőke feletti összeg kifizetése tekintetében. Tekintettel a 2010. év végén bekövetkező jelentős jogszabályi, valamint a szektorban zajló jelentős változásokra, a jelentés további részében az aktuális fogyasztóvédelmi kérdések kerülnek bemutatásra.

A Felügyelet rendelkezésére álló adatok szerint az állami rendszerbe visszalépett tagok 80%-a (2 402 684 fő) jogosult hozamgarantált tőke feletti összegre, melynek átlagos mértéke 96.805 Ft³⁶.

Fogyasztóvédelmi kérdések

1. Hibás lakcím adatok, bankszámlaszám. A visszalépő tagi kifizetés (a közbeszédben a „reálhozam” kifejezés terjedt el a visszalépő tagi kifizetés megjelölésére) visszafizethetőségével kapcsolatban számos volt tag esetében fogyasztóvédelmi szempontból problémaként merült fel, hogy a nyugdíjpénztár adatbázisában nem egy esetben a tag hibájából az adatai hibásan szerepeltek, vagy az életkörülményeikben történt változás, melynek hatására a visszalépő tagi kifizetés nem juthat el a megfelelő helyre. A kifizetéssel kapcsolatos nyilatkozattételre a tagoknak 2011. május 31-ig volt lehetőségük.

A Felügyelet álláspontja ezzel kapcsolatosan az volt, hogy 2011. május 31-e után is legyen lehetősége a volt tagoknak a hibás adatok pontosítására, és a **pénztárak a módosított adatoknak megfelelően ismételten teljesítsék a jogszabályi határidőn belül a – visszaérkezett pénz(ek) – kifizetés(é)t, hogy a volt pénztártagok hozzájuthassanak a hozamgarantált tőke feletti összeghez.** A pénztárak a határidőig a javított lakcímre, bankszámlaszámra ismételten megküldték a hozamgarantált tőke feletti összeget.

2. Hozamgarantált tőke feletti összeg mértéke. A hozamgarantált tőke feletti kifizetések megindulását követően számos beadvány érkezett és érkezik a Felügyeletre, melyek jellemzően a kapott összeg mértékével (nem kaptak „reálhozamot”, a kapott „reálhozam” összegét kevésnek tartják), valamint az átlépés esetén történt elszámolások helyességével függenek össze, továbbá a beadványokban kérik az egyedi számítások felülvizsgálatát. A Felügyelet a hozamgarantált tőke feletti összeg és a tagdíjkiegészítés mértékével, illetve az egyéni számlán jóváírt tagdíjak összegével kapcsolatos viták elbírálására nem rendelkezik hatáskörrel. Amennyiben a volt tag a pénztár elszámolással kapcsolatos álláspontját nem fogadja el, bírósághoz fordulhat igényének érvényesítése érdekében.

3. Felügyelet folyamatban levő vizsgálatainak fogyasztóvédelmi megállapításai. Az átalakulással és a társadalombiztosítási nyugdíjrendszerbe visszalépő tagok vagyonának elszámolásával kapcsolatosan a Felügyelet a magánnyugdíjpénztáraknál több ütemben végez vizsgálatot. Az első vizsgálat során a vagyonátadás megfelelő módszertanának megléte került ellenőrzésre, míg a második vizsgálat során a vagyonát-

³⁶ A tagok részére kifizetésre kerülő összeg – hozamgarantált tőke feletti összeg és tagdíjkiegészítés – 7,91%-a a Nyugdíjreform és Adósságcsökkentő alap számára átadott vagyonnak, míg a pénztárban maradt vagyon 8,31%-a az átadott vagyonnak.

adás jogszerűségének vizsgálata történik. Az első vizsgálat során a Felügyelet ellenőrizte a fogyasztóvédelmi szempontból azt a fontos kérdést, hogy a pénztárak a jogszabályi előírásoknak **megfelelően tájékoztatták-e** az állami nyugdíjrendszerbe visszalépő **tagjaikat**, azaz legkésőbb 2011. március 31-ig megtörtént-e a nyilatkozattételre való felkérése a tagi kifizetésekről nem nyilatkozóknak.

Felügyelet a vizsgálat során **érdemi hibát, hiányosságot nem tárt fel a tagok tájékoztatásával kapcsolatban**, azaz a pénztárak **megfelelő tájékoztatást nyújtottak** az állami nyugdíjrendszerbe visszalépő tagjaik számára.

4. A hozamgarantált tőke feletti összeg sorsa. A hozamgarantált tőke feletti összeg, valamint a tagdíjkiegészítés eddig nyugdíjcélt szolgáló megtakarítás volt, ezért a Felügyelet megítélése szerint hosszú távon aggályos lehet, ha a kifizetésekből a jelenlegi fogyasztás növelésére kerül sor. A Felügyelet a fentiek alapján fontosnak tartja és ösztönzi, hogy a kifizetett összegek továbbra is nyugdíjcélú megtakarításokba kerüljenek elhelyezésre.

V. SZEKTOROKON ÁTÍVELŐ TÉMA

2.6.1 Kiemelt téma: A Multi Level Marketing (MLM) technikák megjelenése egyes pénzügyi termékek értékesítésében

Az MLM rendszer egy termék vagy szolgáltatás forgalmazására létrehozott, lépcsőzetesen kialakított, önmagát építő hálózat. Ami *közös az MLM és a tiltott piramisjáték esetében*, hogy a hierarchiában alacsonyabb szinten álló tagok pénzt juttatnak a magasabb szinteken levők felé, és ahogy a rendszer épül, elvileg mindenki jövedelemhez jut mindaddig, amíg van lehetőség új tagok toborzására. Az így épülő piramis hosszú távon nem működhet, mivel egyszerűen *elfogy a potenciális bevonható ügyfelek száma*. Ha nincs több befizető, a rendszer összeomlik, és az alsó szinten levő tagoknak már nincs aki fizessen, ők a vesztesek.

Az MLM azonban *különbözik a piramisjátéktól* abban, hogy a rendszerben forgalmazó ügynökök mellett, hogy minél több ember figyelmét hívják fel az általuk kínált üzleti lehetőségre és új tagokat toboroznak, a hálózat által forgalmazott valós *termékek, szolgáltatások értékesítését* is meg kell szervezniük, beleértve saját fogyasztásukat is. Azonban ha az üzleti növekedést döntő részben nem az eladott piaci termék, hanem az új tagok toborzása fedezi, az MLM matematikai modellje egyre inkább piramisjátékhoz hasonló jellemzőket ölt.

Az MLM-típusú értékesítési módszer a nemzetközi gyakorlatban jogszerű áruértékesítési technika, ugyanakkor, ha az alkalmas a fogyasztói döntések torzítására, tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat valósulhat meg. A hatályos magyar szabályozás szerint **tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak** minősül³⁷ a **piramis-elvre épülő** olyan eladásösztönző rendszer létrehozása, működtetése vagy támogatása, ahol a fogyasztó azzal a lehetőséggel számol, hogy - elsősorban további fogyasztóknak a rendszerbe való beléptetéséből, és kevésbé az áruk értékesítéséből vagy fogyasztásából eredően - valamilyen juttatásban részesülhet.

³⁷ A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (Fttv.) Mellékletének 14. pontja

5.sz. táblázat Az MLM értékesítési technikára alkalmazható szabályok áttekintése

	MLM értékesítésre alkalmazható szabályok			
	Pénzpiac	Biztosítási Piac	Tőkepiac	Nyugdíjpénztárak
Általános fogyasztóvédelmi szabályok	Fttv. Törvény rendelkezései, különösen a piramis elvű értékesítési rendszer tiltására			
Közvetítői tevékenység szabályozása	Közvetítőkre vonatkozó szektorális szabályok (közvetítők fajtái, szerződés), nyilvántartásban vétel, jogosulatlan tevékenység esetén eljárás			
Speciális értékesítésre vonatkozó szabályok	-	Bit. 6. § más fogyasztó terhére előnyök ígérese tilos közvetítés során	-	Öpt. 11/A.§ maximum két szintű tagszervezés, más fogyasztók terhére előnyök ígérese tilos Mnyt. 22/A.§ és fogyasztók terhére előnyök ígérese tilos, megtartási jutalék alkalmazásának tiltása
Btk	Pilotjáték szervezése			

Az árukereskedelemben jelenlévő MLM értékesítési technika megjelenése a pénzügyi termékek - kiváltóképp a hosszú távú megtakarítások - területén **azért különösen problematikus**, mivel a fogyasztók számára a döntésük következményeinek pontos mérlegelése **sokkal nehezebb, mint az egyszerű fogyasztási termékek esetében**. A hosszú távú megtakarítási termékek pontos értéke sokszor csak éveket/évtizedeket követően állapítható meg, illetve a tapasztalatok szerint általában a fogyasztó érdeklődése is a csak a lejáráthoz közeledve erősödik fel. Ezért is kiemelten fontos a döntéshozatal előtt a konstrukciók körültekintő áttanulmányozása, az alternatív lehetőségek mérlegelése. Ennek következtében a **rövid távú jövedelemszerzés ígérete különösen alkalmas ezeknél a termékeknél a fogyasztói döntések torzítására**.

Az MLM értékesítési technika utóbbi időszakban történő megjelenése egyes *pénzügyi termékek értékesítésében* erősíti a fenti jelzett aggályokat, mivel a piaci tendenciákból és e módszer terjedéséből arra lehet következtetni, hogy az MLM értékesítési technika bevezetését és térnyerését az **eladások visszaesése is ösztönzi**. A Felügyelet az MLM típusú értékesítéssel kapcsolatban az elmúlt időszakban az alábbi, fogyasztóvédelmi szempontból összetett kockázatokat hordozó problémákat azonosította.

I. Biztosítási szektor

A Felügyelet a beérkező megkeresések alapján azt tapasztalta, hogy a biztosítási szektorban a jogszabályok adta kereteken belül néhány alkusz **új üzleti modellt kísérelt meg bevezetni**. E sajátos életbiztosítási termékterjesztési és biztosításközvetítő-szervezői módszer lényege, hogy **biztosításközvetítői** tevékenységnek minősülő munkát, annak MLM alapú, pontosabban „**jutalék-piramis**” elvű **ellentételezését** kínálja azon személyek részére, **akik hajlandóak életbiztosítási szerződést kötni, és vállalják további személyek beszervezését** az értékesítési rendszerbe. A beszervezett személyek által megkötött életbiztosítási jutalékból a „beszervező” is részesül a láncolatban felette álló személyekkel együtt. A saját **magukra megkötött életbiztosítási szerződés biztosítási díját a hálózatba belépő személyek a további beszervezett személyekre megkötött életbiztosítási szerződések után járó jutalékból tervezik viszsanyerni** (fedezni) és az életbiztosítási szerződés díján túlmenő jövedelemre is szert tenni.

A Felügyelet **álláspontja szerint** bár az értékesítési konstrukció önmagában nem sérti a jelenleg hatályos vonatkozó³⁸ szabályokat, azonban az **erős jövedelemszerzési motívum miatt fokozott a veszélye annak, hogy megvalósul a fogyasztók magatartásának torzítása**, ami alapján viszont a **módszer tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak** minősülhet. Az Fttv.³⁹ szerint az a kereskedelmi gyakorlat, amely során a fogyasztó **nem kap megfelelő és elegendő tájékoztatást** (jelen esetben az életbiztosítási

38 A biztosítóról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvény (Bit.) 6. §-ában foglalt, a biztosítási termékek terjesztése során tiltott módszerek alkalmazására vonatkozó szabályokat

39 Fttv. 3. § (1) Tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat.

(2) Tisztességtelen az a kereskedelmi gyakorlat,

a) amelynek alkalmazása során a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója nem az ésszerűen elvárható szintű szakismerettel, illetve nem a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható gondossággal jár el (a továbbiakban: szakmai gondosság követelménye), és

b) amely érzékelhetően rontja azon fogyasztó lehetőségét az áruval kapcsolatos, a szükséges információk birtokában meghozott tájékozott döntésre, akivel kapcsolatban alkalmazzák, illetve akihez eljut, vagy aki a címzettje, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyeleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg (*fogyasztói magatartás torzítása*), vagy erre alkalmas.

szereződés megkötésére vonatkozó) **döntése meghozatalához, és ez olyan ügylet megkötésére készíti, amelyet egyébként nem kötött volna meg**, a fogyasztói magatartás torzításának minősül. Megfelelő tájékoztatás hiányában a fogyasztók **tévesen mérhetik fel a jövedelem megszerzésének és mértékének reális esélyeit**. Fogyasztónak tekintendők ebben az esetben azok a személyek, akik bekerülnek az értékesítési hálózatba azzal, hogy saját maguk számára életbiztosítási szerződést kötnek, majd részt vesznek ezen termékek sajátos módon történő terjesztésében is.

A Felügyelet 2011. április 28-án a fenti anomália kapcsán **közleményt**⁴⁰ tett közzé honlapján. A **közlemény célja**, egyrészt, hogy a Felügyelet **felhívja a fogyasztók figyelmét a konstrukcióban rejlő kockázatokra**, másrészt, hogy a piaci szereplők felé **közvetítse a Felügyelet MLM termékértékesítési módszerekkel kapcsolatos elvárásait**, így lehetőséget biztosítson egy átmeneti idő alatt az intézményi gyakorlatok átalakítására.

A Felügyelet a közleményben határozott elvárásként fogalmazza meg, hogy az MLM termékértékesítési módszert alkalmazó vállalkozás a **jövedelemszerzési lehetőség megvalósulásának valódi, reális esélyeiről tájékoztassa a fogyasztókat**. Ennek során az értékesítési módszerről, az életbiztosítási szerződés tulajdonságairól, az értékesítésével kapcsolatos követelményekről, következményekről **a fogyasztóknak teljes körű, pontos információkat adjon**. Elvárás továbbá, hogy a maradéktalanul fel kell hívni a fogyasztó figyelmét arra, hogy az életbiztosítási szerződés díjának megfizetéséhez **szükségessé válhat egyéb – a jutalékon kívüli – forrás is**, illetve figyelmeztetni szükséges mind a saját, mind a beszervezett személy által kötött életbiztosítás **visszavásárlásának hátrányos következményeire**.

A közlemény kiterjed továbbá arra is, hogy a termékértékesítési módszerben résztvevő munkatársak tevékenysége **biztosításközvetítői tevékenységnek** minősül, ezért ezek a munkatársak **csak felügyeleti nyilvántartásba vételt követően folytathatják tevékenységüket**, amelyhez felsőfokú végzettséggel vagy hatósági vizsgával kell rendelkezniük. Az ennek hiányában végzett tevékenység **jogosulatlan tevékenységnek** minősül, és mint ilyen, **közigazgatási szankciókat** is maga után vonhat.

A Felügyelet kiemelt figyelemmel kíséri, hogy az MLM értékesítési módszert alkalmazók nem sértik-e meg a jogszabályokban foglalt előírásokat, a **jogszabálysértőkkel szemben pedig kiemelt súllyal fog fellépni**.

A Felügyelet kezdeményezte továbbá a **Bit. 6.§-a módosítását**, amely alapján a biztosítási termék terjesztése során **tilos lenne olyan módszert alkalmazni, amely biztosítási termék megvásárlását díjazással járó terjesztésbe való bevonás feltételül szabja**.

A Felügyelet azokban az esetekben, amikor **piramis játék szervezése, valamint csalás alapos gyanúja merült fel**, a hatósági ellenőrzési eljárását megszüntette, és **az ügyet áttette** a Budapesti Rendőrfőkapitányságra.

II. Jogosulatlan közvetítői tevékenység

A másik problémakör, amint azt a fenti példák is mutatják, hogy **nem professzionális szereplők, jogosulatlan közvetítői tevékenységgel**, gyakran kiszolgáltatott jövedelmi helyzetű fogyasztók tudatos megtévesztésével, jogellenes, csalárd tevékenységet végeznek, sokszor internetes csatornákon keresztül használva az MLM módszereket.

Nehezíti ebben az esetekben a hatósági eljárásokat, hogy a szervezők gyakran (tudatosan) zárt körben hirdetik meg a közvetítői eseményeket. Ha a Felügyelet ilyen esetekben a jogosulatlan tevékenység tényállását nem tudja megállapítani, jellemzően feljelentést tesz a Rendőrségen pilótajáték szervezése miatt. Ilyen esetekben a gyors, magas prioritású jogérvényesítés jelenthet védelmet a fogyasztók számára.

⁴⁰ http://www.pszaf.hu/intezmenyeknek/biztositok/hirek/jutalekpiramis_110428.html

3. A FELÜGYELET FOGYASZTÓVÉDELMI SZEREPKÖRÉNEK AKTUÁLIS KÉRDÉSEI

2010 januárjától a Felügyelet **fogyasztóvédelmi hatósági szerepet** kapott, megteremtve a fogyasztóvédelmi eljárás szigorú eljárási alapjait, amely révén lehetőség nyílik **fogyasztóvédelmi cél- és témavizsgálatok** folytatására, valamint **fogyasztóvédelmi bírság** alkalmazása.

2011-től a fogyasztóvédelmi eljárásban a Psztv. módosításának hatására további pontosításokra került sor, amelyek hatására az **eddiggi fogyasztóvédelmi eszközök erősödtek**. A változások között említhető, hogy a fogyasztóvédelmi eljárás iránti fogyasztói kérelem benyújtásának feltételeként mondja ki a jogszabály, hogy a fogyasztónak először a pénzügyi szervezetnél kell megkísérelnie panaszának rendezését, illetve, hogy a Pénzügyi Békéltető Testülettel együttműködni nem hajlandó pénzügyi szervezetekkel szemben is fogyasztóvédelmi bírság alkalmazására kerülhet sor. Végezetül, a közérdekű igényérvényesítés lehetősége 2011-től kiterjed a tisztességtelen szerződési feltételek alkalmazásából eredő polgári jogi igényekre is.

A fogyasztóvédelmi eljárások **kérelemre** történő megindítását eredményezik a Felügyeletre nagy számban beérkező fogyasztói beadványok. Az egyedi ügyek tömeges kezelésénél azonban sokkal hatékonyabb a fogyasztók széles körét érintő esetek **hivatalból** történő kivizsgálása. A hivatalból megindított fogyasztóvédelmi cél- és témavizsgálatok során a Felügyelet az ágazati (és egyéb, hatáskörébe tartozó) **jogszabályokban meghatározott fogyasztóvédelmi előírások betartását ellenőrzi**.

A fenti **klasszikus hatósági szerep betöltése mellett azonban egyre inkább felértékelődnek az alternatív fogyasztóvédelmi eszközök**. Ezen alternatív eszközök jelentősége abban rejlik, hogy **alkalmazsak mind a fogyasztók, mind a szolgáltatók attitűdjének formálására, és hosszabb távon piacorientáló hatással bírnak**.

Ezen új típusú eszközök között kiemelendők a következők:

- közérdekű kereset és igényérvényesítés kidolgozása és bírósághoz benyújtása,
- fogyasztóvédelmi ajánlás-gyűjtemény, illetve vezetői körlevelek kidolgozása,
- fogyasztóvédelmi kapcsolattartóval való együttműködés,
- fogyasztóvédelmi civil hálózat működtetése,
- Pénzügyi Békéltető Testület felállítása,
- a Felügyelet honlapján elérhető internetes alkalmazások kialakítása, üzemeltetése és a
- más állami, piaci és civil érdekzettekkel együttműködve átfogó pénzügyi ismeretterjesztő programokban való aktív szakmai részvétel.

3.1 Hatósági szerep

2011. I. félévében a Felügyelet 517 fogyasztóvédelmi vizsgálatot folytatott le, melyek jelentős része **fogyasztóvédelmi bírság kiszabásával zárult**. A legmagasabb összegben és legtöbb esetben bírsággal sújtott pénzügyi szervezet⁴¹ jelentősen kiemelkedik a fogyasztóvédelmi eljárásokban szankcionált intézmények közül, tekintettel arra, hogy az összes szektorra kiszabott bírságok 24%-a – amely az összes fogyasztóvédelmi bírsághatározatok 17 %-át jelenti – ez ellen az intézmény ellen irányult.

A **hivatalból** indított, általános piaci relevanciával bíró vizsgálatok körében több, számottevő piaci részesedéssel rendelkező **biztosító** esetében is indult **fogyasztóvédelmi célvizsgálat**, amelynek eredményeként jelentős mértékű fogyasztóvédelmi bírságok kiszabására került sor.

Ezen vizsgálatok feltárták az **életbiztosítási és kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződésekre vonatkozó ügyfél-tájékoztatási gyakorlatok**, valamint a szerződések jogszabályban előírt tartalmi elemei betartásának hiányosságait, továbbá **tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokat** állapítottak meg.

A Felügyelet több egyedi hirdetés kapcsán hivatalból indult fogyasztóvédelmi célvizsgálatot folytatott le, amelynek eredményeképpen megállapította egyes **hitelközvetítők hirdetési tevékenységének jogsza-**

⁴¹ Groupama Garancia Biztosító Zrt.

bálysértő voltát, valamint az ügyfél panasztételi joga gyakorlásának biztosítására vonatkozó jogszabályi kötelezettségek megszegését.

A **kérelemre** indult fogyasztóvédelmi eljárásokban hozott határozatok körében kiemelkedő jelentőségű a **tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokra** vonatkozó megkeresések aránya. Ezen belül a Felügyelet a **megtévesztő kereskedelmi gyakorlatok** esetén szabta ki a legtöbb fogyasztóvédelmi bírságot, de előfordult **joglemondással**, illetve **fizetési felszólítással kapcsolatos agresszív kereskedelmi gyakorlat**, valamint **szakmai gondosság követelményének megsértése** miatti bírságkiszabás is.

A Felügyelet több esetben szabott ki fogyasztóvédelmi bírságot az **ágazati jogszabályok** fogyasztóvédelmi rendelkezéseinek **megszegése** miatt, amelyre jellemzően a **Hpt. éves elszámolásra**, illetve **banktitokra**, valamint a **sorsolásra vonatkozó reklám tilalmára** vonatkozó rendelkezések sérelme miatt került sor.⁴²

A fentiekből is kitűnik, hogy a fogyasztóvédelmi anomáliák észlelése és a problémák azonosítása szempontjából fontos jelzéseket hordoznak az ügyfelek által tett **fogyasztói beadványok**, valamint az **Ügyfélszolgálathoz érkezett megkeresések**.

A tárgyfélévben megfigyelhető azonban, hogy a Felügyelethez érkezett **fogyasztói beadványok** számánál (3 168 db) mérséklődő tendencia érvényesült, **összességében** pedig **a beadványok és a megkeresések száma csökkenést mutatott**. A mérséklődés a két legnagyobb részesedéssel bíró pénzügyi és biztosítási szektort érintette jelentősen.

2011 I. félévében a **pénzügyi szektorral** kapcsolatos megkeresések (1962 db) tette ki a Felügyelethez érkezett **összes fogyasztói beadvány több mint 60%-át**. Kiemelendő, hogy a tárgyfélévben leginkább a **szolgáltatás minőségével**, az **elszámolások**, **megbízások teljesítésével** és az egyéb **ügyviteli hibákkal** összefüggő kérelmekkel fordultak a Felügyelethez. A vizsgált időszakban a **hitelezéssel összefüggő**, Felügyelethez érkezett beadványok az összes pénz- és tőkepiaci megkeresések közel **kétharmadát** tették ki. Az elmúlt két évben a **devizahitelek törlesztőrészeinek folyamatos emelkedése** állt a legtöbb, hitelezéssel összefüggő kérelem hátterében.

A tárgyév első félévében az összes fogyasztói beadvány közel egyharmadát a **biztosítási szektor** szereplőivel kapcsolatos ügyek (929 db) tették ki, amelyek főként a nem-életbiztosítási termékeket érintették. A megkeresések legnagyobb része a **kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási** termékekkel kapcsolatban érkezett (350 db), a második legtöbb beadványt a **lakásbiztosításokkal** összefüggésben nyújtották be (184 db). Az **életbiztosítási termékek** közül a **unit-linked** típusú és a hagyományos életbiztosítások tekintetében fordult a legtöbb fogyasztó a Felügyelethez.

A felügyelt **intézmények** negyedéves rendszerességgel megküldött **adatai alapján** megállapítható, hogy a hozzájuk beérkezett, nyilvántartásba vett panaszügyekre vonatkozó **tendenciák nem térnek el jelentősen** a Felügyeletre beérkezett beadványok esetében megfigyelhető trendektől.

A Felügyelet **Ügyfélszolgálata** a 2011-es év első hat hónapjában **összesen 19 204 megkeresést regisztrált**, ami az előző félévéhez képest csökkenést jelent.

3.2 Közérdekű keresetek és közérdekű igényérvényesítés

Kiemelt társadalmi érdek fűződik ahhoz, hogy a Felügyelet hatósági jogkörén túl a **fogyasztók nevében és jogainak védelme érdekében** hatékonyan lépjen fel a bíróságon a pénzügyi tárgyú szerződések tisztességtelen feltételei, illetve a pénzügyi szervezetek jogsértő tevékenysége ellen. A **közérdekű kereset és közérdekű igényérvényesítés** alkalmazásának lényege az, hogy nem közvetlenül a jogsérelmet szenvedett személy fordul egyedileg az egyes ügyekben a bírósághoz, hanem ennél sokkal hatékonyabb módszerrel élve a **Felügyelet saját jogán, valamennyi érintett fogyasztó érdekében indít pert**. A sikeres igényérvényesítés eredményeként – a nyilvánosságra hozatali kötelezettségnek köszönhetően – a köztudatban kialakuló és a piaci szereplők gondolkodásmódját formáló **„jó gyakorlat” az intézményeket mind tisztessége-**

⁴² A kiemelt jelentőségű hivatalból és kérelemre indított ügyek összefoglalását a jelentés Függeléke tartalmazza.

sebb szerződési feltételek és magatartásformák kialakítására ösztönzi. A bírósághoz fordulás piac-orientáló közérdekű eszközei a Felügyelet **hatósági munkáján túlmutató áttörést** jelentenek a fogyasztói érdekvédelemben. A Felügyelet kiteljesedő fogyasztóvédelmi szerepköre folytán arra törekszik, hogy minél több alkalommal éljen a fogyasztók széles körét érintő közérdekű eszközök alkalmazásával, ellensúlyozva ezzel a pénzügyi szervezetek és a fogyasztók közötti aszimmetriát.

Közérdekű keresetek

A Polgári Törvénykönyvre⁴³ alapozott közérdekű kereset alapján a Felügyelet a **tisztességtelennek minősülő szerződéses feltételek érvénytelenségének** – minden érintett fogyasztó szerződésére kiható módon történő - **megállapítása** érdekében lép fel a bíróságon. A **pernyertesség következményeként az érvénytelenített feltételek alapján az azzal érintett fogyasztók majd** – a jogerős ítéletre hivatkozva - **egyéni kereseti kérelmet nyújthatnak be** a pénzügyi szervezetekkel szemben a bírósághoz káruk, egyéb jogsérelmük orvoslása érdekében. A fogyasztó számára további előny - ha kára nem is keletkezett - , hogy vele szemben az **érvénytelenített tisztességtelen szerződési feltételeket nem alkalmazhatja a társaság.**

A Felügyelet elsőként 2010-ben **három pénzügyi vállalkozás általános szerződési feltételeire vonatkozóan nyújtott be** a Fővárosi Bíróságra **közérdekű keresetet** (Zee Capital Pénzügyi Szolgáltató Zrt., New Chance Pénzügyi Szolgáltató Zrt., Általános Hitel és Finanszírozási Zrt.). Erre azt követően került sor, hogy a Felügyelet 12 pénzügyi vállalkozással szemben indított vizsgálatot és a működésükben feltárt rendellenességek miatt egyes intézményeket határozatában bírsággal is sújtott. A Felügyelet a vizsgálatok során a társaságok szerződéses gyakorlatában **azonosított alábbi tisztességtelennek minősíthető szerződési feltételeket** támadta meg **közérdekű kereset** formájában:

1. Ügyfélszerződésekben annak kizárása, hogy a fogyasztó a szerződést felmondja, attól elálljon.
2. Kötelező joglemondás a szerződésekben a fogyasztói igényérvényesítés lehetőségéről.
3. Vételi opciós szerződés öt éven túli kötelező meghosszabbítása.
4. A felszámított díjak bonyolult, megtévesztő, gyakorta maximumok nélküli rendszere.
5. Az azonnali felmondásra lehetőséget adó súlyos szerződésszegések indokolatlanul tág köre.
6. A harmadik félként közreműködő korlátozott felelősségéhez igazodás a szerződésekben.

Az általános szerződési feltételek tisztességtelenségének megállapítása iránt indított perben a bíróság 2011. első félévében **mindhárom közérdekű kereset esetében megállapította a Felügyelet által kifogásolt valamennyi szerződési feltétel érvénytelenségét**; ám tekintettel arra, hogy az alperes pénzügyi vállalkozások az egyes eljárásokban fellebbeztek, **az ítéletek még nem tekinthetők jogerősnek.** A közérdekű keresetek állásáról a Felügyelet a nyilvánosságot a sajtószóvivő nyilatkozatain keresztül folyamatosan tájékoztatta.

Közérdekű igényérvényesítés

A 2011. január 1-jén hatályba lépett új státusztörvény jelentősen bővítette a Felügyelet fogyasztók széles körét érintő közérdekű eszközökre vonatkozó lehetőségeit, a közérdekű igényérvényesítés alkalmazása hatékonyabbá és gyorsabbá vált az új szabályozás eredményeképpen. Ennek során egyrészt a Felügyelet a státusztörvény alapján a fogyasztók **polgári jogi igénye érdekében akkor is felléphet, ha az tisztességtelen általános szerződési feltételek alkalmazásával függ össze**, másrészt a bírósághoz fordulás már **nincs előzetes hatósági eljárás lefolytatásához kötve.** A közérdekű igényérvényesítés esetében a közérdekű keresethez képest **bővebb a jogkövetkezmények köre**, mert – az érintett fogyasztók mindegyikére kiterjedően - **kártérítés, valamint a követelés teljesítésére kötelezés is megállapítható.** Közérdekű keresetet továbbá minden országos hatáskörű szerv indíthat, közérdekű igényérvényesítést azonban csak a Felügyelet.

Felügyelet 2011. I. félévében kezdeményezte az **első közérdekű igényérvényesítési eljárását az AXA Bank Europe S.A.-val szemben** a Fővárosi Bíróság Gazdasági Kollégiumánál. A per tárgya az, hogy a Felügyelet álláspontja szerint a pénzügyi szolgáltató általános szerződési feltételeiben az **ügyfelek számára egyoldalúan hátrányosan zárta ki a bankkártyák letiltásából eredő károk miatti felelősséget az ügyfelekkel szemben.** A bíróság a Felügyelet esetleges pernyertessége esetén ezen **előírás érvénytelenségét mondhatja ki valamennyi szerződő ügyfélre vonatkozóan.** A jogsértés megállapítása esetén az

⁴³ Ptk. 209/B. § (1) Az általános szerződési feltételként a fogyasztói szerződés részévé váló *tisztességtelen kikötés* 209/A. § (2) bekezdése szerinti *érvénytelenségének megállapítását a külön jogszabályban meghatározott (Ptké. II. 5. § alapján országos hatáskörű) szervezet is kérheti* a bíróságtól. A bíróság a tisztességtelen kikötés érvénytelenségét a kikötés alkalmazójával szerződő valamennyi félre kiterjedő hatállyal megállapítja.

érintett fogyasztó egyrészt a pénzügyi szervezet ellen egyedi keresetet nyújthat be, amelyben már csupán a keletkezett kárának összegét és az okozati összefüggést kell bizonyítania, másrészt vele szemben a társaság nem alkalmazhatja az érvénytelenített szerződési feltételt.

3.3 Általános fogyasztóvédelmi ajánlás és fogyasztóvédelmi kapcsolattartó

2011. április 29-én a társhatóságokkal, szakmai szövetségekkel és a civil fogyasztóvédelmi szervezetekkel történt előzetes egyeztetést követően megjelent a **pénzügyi szervezetektől elvárt fogyasztóvédelmi elvekről szóló 1/2011. számú Felügyeleti ajánlás**⁴⁴, amely az alábbi témákban jelöli ki azon fejlődési irányokat, amelyeknek fokozatos teljesítését várja el az intézményektől.

- Általános *fogyasztóvédelmi elvek*
- *Transzparencia* növelése, információk aszimmetria csökkentése
- *Tisztességes szerződési feltételek*, átlátható díj- és költségszabás
- Fogyasztóvédelem az *intézmény működési rendszerében*
- Felkészülés egy esetleges *rendkívüli eseményre*

Tekintettel arra, hogy a státusztörvény módosításával 2011. január 1-től az egyes ágazati, pénzügyi tárgyú jogszabályokban újdonságként jelent meg az intézmények számára a **fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó** kijelölésének kötelezettsége, a Felügyelet a kapcsolattartó feladatairól *2/2011. számon Vezetői körlevelet*⁴⁵ adott ki. A körlevél az ajánlással összhangban fogalmazza meg többek között, hogy a kapcsolattartó tevékenysége arra irányul, hogy **gondoskodjon a fogyasztók érdekeinek védelmét szolgáló jogszabályi és felügyeleti kritériumoknak az intézmény működésébe, illetve gyakorlatába való hatékony és szerves beépüléséről**. A Felügyelet *szakmai konzultáció* formájában biztosított lehetőséget az ajánlással és a kapcsolattartók feladataival szemben támasztott elvárásokra vonatkozó párbeszédre.

Az általános fogyasztóvédelmi ajánlásban megjelenő elvárások pénzügyi szervezetek működésére gyakorolt hatásával kapcsolatban történő tájékozódás érdekében a Felügyelet első lépésben a lakossági piacon vezető szerepet betöltő **10-10 legjelentősebb bank és biztosító esetében a fogyasztóvédelmi kapcsolattartón keresztül bekérte** az adott intézmény - 2012. december 31-ig tartó időszakra vonatkozó - **fogyasztóvédelmi munkatervét**. A munkaterv alapján a Felügyelet átfogó képet kaphat arról, hogy a piac meghatározó szereplői mely *pontok tekintetében tettek már eleget* eddig is az ajánlásban felsorakoztatott magatartásformáknak; illetve, hogy az *ajánlás egyes pontjait milyen ütemezéssel tervezik* beépíteni tevékenységükbe.

A Felügyelet a munkaterv alapján folyamatosan figyelemmel fogja kísérni az általános fogyasztóvédelmi ajánlásban szereplő, piacorientáló jelleggel kijelölt lehetséges fejlődési irányok fokozatos teljesítését.

3.4 Civil fogyasztóvédelmi irodahálózat

A Felügyelet a fogyasztóvédelmi eljárásai során kiszabott **fogyasztóvédelmi bírságokból** befolyó bevételeit a Psztv. 31.§ (3) szakasza alapján kizárólag a pénzügyi szervezetek ügyfeleinek tájékoztatására, a hazai pénzügyi kultúra fejlesztésére fordíthatja. A fogyasztók tájékozottságának, ismereteinek és pénzügyi tudatosságának növelését a Felügyelet - többek között - a már működő civil szervezetek személyes ügyfélkapcsolati rendszerének felhasználásával kívánta megvalósítani. Ennek érdekében a Felügyelet civil szervezetek számára 2010 végén nyílt pályázati felhívást tett közzé egy **országos lefedettségű pénzügyi tanácsadó hálózat megvalósítására és működtetésére**.

⁴⁴ Az ajánlás és annak angolra fordított változata az alábbi linkeken elérhető a Felügyelet honlapján:

http://www.pszaf.hu/data/cms2303017/fogyved_ajanlas_1_2011.pdf

http://www.pszaf.hu/data/cms2309652/recom_1_2011.pdf

⁴⁵ http://www.pszaf.hu/data/cms2274855/vezkorlev_2_2011.pdf

A pályázattal a Felügyelet **célja az volt**, hogy a Budapesten működő Felügyelet és Pénzügyi Békéltető Testület mellett **a pénzügyi fogyasztóvédelem országos hálózattá szélesedjen ki**, és így könnyen elérhetővé váljon a fogyasztók számára.

A felhívás ügyfélbarát nyitvatartást, többcsatornás elérést, továbbá szigorú szakmai és minőségi elvárásokat fogalmazott meg az irodahálózattal szemben. A beérkezett pályázatok közül a Felügyelet a *Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete, az INDRA Biztosítottak és Pénzügyi Ügyfelek Országos Érdekvédő Egyesülete, valamint az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület által létrehozott Konzorcium* pályázatát ítélte támogatandónak.

A Konzorciummal, megkötött szerződés alapján **2011. április elejétől 8 helyszínen** (Debrecen, Eger, Győr, Kaposvár, Kecskemét, Szeged, Székesfehérvár, Zalaegerszeg) **kezdték meg működésüket a Civil Tanácsadói Hálózati⁴⁶ irodák.**

Ez a Magyarországon jelenleg egyedülálló kezdeményezés olyan kézzelfogható előnyöket nyújt az ügyfelek számára, mint

- az **ingyenesen** igénybe vehető információs irodahálózat, amely a Felügyelet budapesti ügyfélszolgálatának mintájára működik a vidéki városokban, és ott pénzügyi **tájékozódás helyi központja**, ahol
- a pénzügyi panaszok és problémák kezelésében járatos **szakemberektől azonnali segítséget kérhetnek az ügyfelek,**
- az irodák egy kvázi „**előszűrő**” funkciót is ellátnak, melynek eredményként a fogyasztói panaszok a megfelelő fórum (a pénzügyi szolgáltató, PBT, bíróság) elé kerülnek, megkímélve a fogyasztót a fölösleges többkörös ügyintézésről.

Az előnyök nem csak helyi szinten jelentkeznek: az irodák ugyanis **információs visszacsatolást biztosítanak**, és így a Felügyelet ismeretet szerez az ország különböző régióiban jelentkező fogyasztói problémákról, és azokban az ügyekben, melyekben hatáskörrel bír, közvetlenül vizsgálatot tud indítani és intézkedést hozhat.

Az irodákhoz érkező fogyasztói megkeresések száma folyamatosan növekszik (számuk az első négy hónapban megközelítette az 1400 db-ot). Az eltelt időszak megkeresései közül az alábbi **gyakran előforduló problémakörök** emelhetők ki:

- a bajba került devizahitelek, jelzáloghitel-adósok fizetési problémái, e mellett
- a fizetési nehézségekkel küzdő adósoknak alternatív finanszírozást kínáló vállalkozások, álközvetítők és fogyasztói csoportot szervező társaságok megtévesztő tevékenysége,
- a unit-linked biztosítások, és
- a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződések.

Megállapítható, hogy a vizsgált időszakban **a hálózati irodákhoz érkező fogyasztói megkeresések összetétele nagyrészt megegyezik a Felügyeletre érkezett ügyfélszolgálati megkeresések és fogyasztói beadványok tendenciáival.** A Civil Tanácsadó Irodák 2011. második felében is folytatják tevékenységüket, a Felügyelet szakmai ellenőrzése mellett. Az együttműködés tovább erősíti a Felügyelet és a civil szervezetek között a fogyasztóvédelem terén már eddig is fennálló szinergiákat, és a Pénzügyi Békéltető Testülettel együtt teljesebbé teszi a pénzügyi szolgáltatásokat igénybe vevők jogainak védelmét.

3.5 Pénzügyi Békéltető Testület

A pénzügyekkel kapcsolatos fogyasztói jogérvényesítés során az alábbi **panasz- és vitarendezési fórumok** állnak a fogyasztók rendelkezésére:

- **A szolgáltató megkeresése, panasztétel** (szóban vagy írásban) - a szolgáltató panaszkezelése
- **Fogyasztói beadvány** benyújtása a **Felügyelet** részére – fogyasztóvédelmi hatósági eljárás
- Magánjogi jogviták:
 - **kérelem** benyújtása - alternatív vitarendezés: **Pénzügyi Békéltető Testület** (2011. július 1-től)
 - **kereset** benyújtása - hagyományos polgári **bíróági** eljárás

⁴⁶ <http://www.penzugyifogyasztu.hu/>

Igénybe vehető segítség az igényérvényesítéshez:

- civil szervezetek segítségnyújtása
- Civil Tanácsadó Irodák
- Jogi Segítségnyújtó Szolgálat⁴⁷ - jogszabályban meghatározott feltételek esetében ingyenes jogi tanácsadás a rászorulóknak részére

A Felügyelet kezdeményezésére – **összhangban az európai és nemzetközi trendekkel – átalakult a pénzügyi békéltetés Magyarországon**, és a Felügyelet státusztörvényének 2011. januári módosításával törvényi felhatalmazással létrejött a **Pénzügyi Békéltető Testület** (a továbbiakban: PBT) intézménye. A **PBT 2011. július 1-jén kezdte meg működését**, weboldala⁴⁸ a Felügyelet honlapjáról közvetlenül elérhető, valamint elkészült a PBT eljárásáról szóló **tájékoztató kiadvány**, mely a pénzügyi szolgáltatók ügyfélszolgálati helyiségeiben és a Civil tanácsadói hálózat irodáiban is megtalálható.

A PBT létrehozásának indokai között említhető, hogy egy olyan, a Felügyelet mellett működő, **szakmailag független, országos hatáskörű, alternatív vitarendezési fórum** jöjjön létre, amelynek segítségével a **pénzügyi fogyasztói jogviták hatékonyan orvosolhatóak**. A megreformált pénzügyi békéltetés minőségére garanciát jelent, hogy a Testületben szakmailag felkészült, tapasztalattal rendelkező, pénzügyi ismeretekben jártas, **magas szinten képzett szakemberek** járnak el az ügyekben; továbbá, hogy a centralizált, ellenőrizhető döntéshozatal **egységes, kiszámítható joggyakorlat** kialakítását és alkalmazását teszi lehetővé.

A PBT **alapvető feladata** elsősorban a **felek közötti egyezség** létrehozásának megkísérlése. Ha az egyezség megfelel a jogszabályoknak, a PBT eljáró tanácsa azt határozattal jóváhagyja. Az egyezség elmaradása esetén az eljárás attól függően válik eredményében ketté, hogy a pénzügyi szolgáltató alávetette-e magát a PBT döntésének vagy sem. **Alávetés esetén** az eljáró tanács megalapozott kérelem esetén **kötelezést tartalmazó határozatot** hozhat, **alávetés hiányában ajánlást**. A Testület az egységes joggyakorlat kialakítása érdekében honlapján – egyedi adatok nélkül - nyilvánosságra hozza az ügyben született minden döntésének szövegét.

A pénzügyi szervezetek dönthetnek az **alávetési nyilatkozat** megtételéről, amelyben vállalják, hogy a PBT eljárásának és egyezség hiányában az ilyen eljárásban hozott határozatnak alávetik magukat. Az *1/2011. sz. általános fogyasztóvédelmi ajánlás IV.16. pontja*⁴⁹ közvetíti a Felügyelet által elvárt jó gyakorlatot, amely alapján követendő magatartásnak tekinti, hogy a pénzügyi szervezetek éljenek az alávetési nyilatkozat megtételének lehetőségével.

Az alávetési nyilatkozatában a pénzügyi szolgáltató **korlátozhatja⁵⁰ kötelezettségvállalásának mértékét, illetve hatályát** a jogvita tárgyának általa meghatározott értékében vagy más módon. A PBT a nála megtett **alávetési nyilatkozatokról nyilvántartást vezet** és azt, mint „pozitív listát” **megjeleníti honlapján**. 2011. június 30-ig, a Testület **működésének megkezdését megelőzően 8 pénzügyi szolgáltató élt ezzel a lehetőséggel**, bízva a PBT szakmailag megalapozott, színvonalas döntéseiben. A csatlakozók nyilvános listája folyamatosan bővül, **a jelentés lezárásáig 53 pénzügyi szervezet tett általános alávetési nyilatkozatot**.⁵¹

A szervezeti továbblépés legnagyobb előnye, hogy a korábbi gyakorlattól eltérően a pénzügyi szervezetek számára jogszabály rögzíti a PBT-vel való **együttműködési kötelezettséget**, amelyet **ha nem teljesítenek, a Felügyelet fogyasztóvédelmi eljárásban bírságot szabhat ki** számukra. A Testület honlapján nyilvánosságra hozza **azon intézmények listáját**, amelyek figyelmen kívül hagyták e kötelezettségüket⁵².

⁴⁷ <http://www.kih.gov.hu>.

⁴⁸ <http://www.pszaf.hu/pbt>

⁴⁹ *1/2011. sz. általános fogyasztóvédelmi ajánlás IV.16.* A pénzügyi szervezetek – a fogyasztói vitában várhatóan létrejövő, kölcsönös előnyökön nyugvó egyezség hasznosságára tekintettel - fontolják meg, hogy a Pénzügyi Békéltető Testületnél a fogyasztó által kezdeményezett egyedi ügyben alávetési nyilatkozatot tessenek, amelyben vállalják, hogy a békéltető testületi eljárásnak és egyezség hiányában az ilyen eljárásban hozott határozatnak alávetik magukat, a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. Tegyük továbbá megfontolás tárgyává, hogy élnek azzal a lehetőséggel, hogy a hatékony eljárás érdekében a Pénzügyi Békéltető Testületnél velük szemben kezdeményezett jogviták rendezésére általános alávetési nyilatkozatot tesznek. A pénzügyi szolgáltatók a Pénzügyi Békéltető Testületi eljárásban lehetőség szerint olyan személy jelenlétét biztosítsák, aki megfelelő döntési kompetenciával, jogkörrel rendelkezik, ezáltal lehetővé téve az egyezség létrejöttét.

⁵⁰ Az eddigi tapasztalatok alapján az intézmények jellemzően 1 millió forint értékhatárig terjedő ügyekben hajlandók az alternatív vitarendezési fórum döntését elfogadni.

⁵¹ A mindenkor lista megtekinthető a PBT honlapján: https://www.pszaf.hu/pbt/bal_menu/pbtany

⁵² http://www.pszaf.hu/pbt/bal_menu/pu_szolgaltatok/nem_egyuttmukodik.html

A Felügyelet a PBT eljárásával összefüggésben már több pénzügyi intézménnyel szemben szabott ki fogyasztóvédelmi bírságot, így elsőként **5.000.000,- Ft, fogyasztóvédelmi bírsággal sújtott egy pénzügyi intézményt⁵³**, tekintettel arra, hogy az nem **tett eleget a békéltetési eljárás során a pénzügyi fogyasztói jogvitával kapcsolatos együttműködési kötelezettségének⁵⁴**. A fogyasztóvédelmi bírság kiszabásáról szóló határozatok elérhetőek a PBT honlapján⁵⁵.

3.6 Összehasonlító alkalmazások

A Felügyelet a lakosság körültekintő pénzügyi döntéseinek elősegítése érdekében termékösszehasonlító táblái mellett **több, ingyenesen hozzáférhető internetes összehasonlító alkalmazást** is kifejlesztett, amelyek a felhasználó által megadott paraméterek alapján segítenek az alapvető pénzügyi termékek közötti választásban.

A PSZÁF összehasonlító alkalmazásai egyedülállóak abban, hogy a pénzügyi intézmények kötelező adatszolgáltatásán alapulnak, így a felhasználó a mindig aktuális, és az adott termékkörre vonatkozó teljes piaci kínálat alapján tudja kiválasztani a számára legmegfelelőbb terméket. Így a PSZÁF **2011. június 1-én** elindított **Betét- és megtakarításkereső programjában** négy, széles körben használt megtakarítási termék (lekötött betétek, a befektetési termékkel kombinált megtakarítási termékek, a tartós befektetési szerződések és a megtakarítási számlák) közel 2 000 különböző konstrukciója található meg és hasonlítható össze, míg a 2010 tavaszától elérhető **Hitel- és lízingválasztó programban** az összes hitel- és lízingtermék szolgáltató szinte valamennyi ide tartozó terméke szerepel, melyek közül a felhasználó néhány alapvető paraméter megadásával könnyen válogathat a termékkonstrukciók között.

Ezen alkalmazások fejlesztésével a Felügyelet nem csak a lakosság tudatosabb pénzügyi döntéseihez nyújt segítséget, de **hozzájárul a pénzügyi piacok transzparenciájának növeléséhez, és a piaci verseny fokozásához.**

3.7 Átfogó program a lakosság pénzügyi tudatosságának növelésére

2011 májusában indult útjára a **Mindennapi Pénzügyeink Program (MPP)** az állami szféra és csaknem két tucat pénzügyi intézmény példaértékű összefogásával.⁵⁶ Az MPP Magyarországon egyedülálló, **pénzügyi szemléletformáló és tájékoztató program**, amelyet a Pénziránytű Alapítvány hívott életre a Magyar Nemzeti Bank és a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete szakmai támogatásával, együttműködve Magyarország egyik vezető médiavállalatával. Ez a széleskörű összefogás biztosítja a program keretében megjelenő anyagok független, szakmailag hiteles, mégis közérthető tartalmát. A program **közel 5 millió ember rendszeres elérését** teszi lehetővé. Legfőbb célja, hogy emelje a lakosság pénzügyi kultúrájának jelenlegi alacsony szintjét, valamint céljai között szerepel a lakosság tudatos pénzügyi döntéseinek megalapozása, az öngondoskodási szemlélet népszerűsítése, valamint a pénzügyi termékek és szolgáltatások iránti igény bővülésének megalapozása. Ennek érdekében **15 hónapon keresztül 22 médiumban közel 700 cikk és önálló szerkesztőségi tartalom** jelenik meg, amelyek a mindennapi élethez szükséges, praktikus pénzügyi ismereteket közvetítenek havonta változó aktuális témakörökben. A program részeként egy, a megjelenő tartalmaknak és kapcsolódó alkalmazásoknak is helyt adó weboldal is kifejlesztésre került <http://www.mindennapipenzugyeink.hu/>.

⁵³ CIB Bank Zrt.

⁵⁴ Psztv. 89. § (2)

⁵⁵ http://www.pszaf.hu/data/22581496/keksz_5935156.pdf

⁵⁶ http://www.pszaf.hu/hirek/ujdontsagok/11_05_10-Mindennapi_penzugyeink.html

4. NEMZETKÖZI KITEKINTÉS

4.1 Európai Felügyeleti Hatóságok fogyasztóvédelmi tevékenysége

2011 elején jött létre az új Pénzügyi Felügyelet Európai Rendszerén belül a mikroprudenciális felügyeletért felelős **három szektor-orientált Európai Felügyeleti Hatóság, jelentős fogyasztóvédelmi hatáskörrel és célokkal**. Az Európai Bankhatóság (EBA), az Európai Értékpapírpiaci Hatóság (ESMA), valamint az Európai Biztosítás-és Foglalkoztatási-nyugdíj- Hatóság (EIOPA) feladatának célja – többek között –, hogy *„biztosítsa a pénzügyi rendszerbe vetett bizalmat és a pénzügyi szolgáltatások fogyasztóinak megfelelő védelmét.”* A hatóságok nevesített feladata a **fogyasztói trendek gyűjtése, elemzése, a pénzügyi oktatással kapcsolatos tagállami kezdeményezések nyomon követése, az új (innovatív) és már meglévő pénzügyi tevékenységek figyelemmel kísérése**.

A felügyeleti hatóságokat életre hívó rendeletek szerint **a hatóságok létrehozhatnak egy pénzügyi innovációs bizottságot** annak érdekében, hogy az koordinált megközelítést alakítson ki az új, illetve innovatív pénzügyi tevékenységek szabályozási és felügyeleti kezelése tekintetében. E rendelkezésnek megfelelően **mindhárom hatóság időközben létrehozta Pénzügyi Innovációs Bizottságát**, az EBA és az ESMA egy **új bizottság** formájában, az EIOPA a már meglévő **Fogyasztóvédelmi munkacsoportjába integrálta** e feladatkört. **A Felügyelet aktívan vesz részt a hatóságok fogyasztóvédelmi és innovációs munkájában**, hiszen e munka révén összehangolt európai pénzügyi fogyasztóvédelem alakulhat ki, a tagállamok által alkalmazott, bevált pénzügyi fogyasztóvédelmi megoldások elterjedhetnek, elősegítve ezzel a fogyasztók egységes szintű európai védelmét.

4.2 G20 ajánlás

A pénzügyi fogyasztóvédelem globális felértékelődését jelzi az a nemzetközi porondon zajló munka, amely G20-ak 2011. februári csúcstalálkozóján megfogalmazott felhíváson alapul. A G20 pénzügyminiszterei arra hívták fel az OECD-t, a Financial Stability Board-ot és egyéb más érdekelt nemzetközi szervezeteket (pl. CGAP, IOSCO, IMF), hogy a 2011-es újabb októberi G20-as csúcstalálkozóig **alakítsanak ki olyan általános alapelveket, amelyek kifejezetten a pénzügyi fogyasztóvédelem területén alkalmazhatóak**. Az OECD égisze alatt a munka megkezdődött. Ebbe a folyamatba a magyar pénzügyi felügyelet aktívan bekapcsolódott, különös tekintettel arra, hogy a felkérésben **megfogalmazott törekvések és célok** – olyan, a jogi szabályokon túlmutató magas-szintű elvek lefektetése, amelyek a pénzügyi fogyasztók érdekeinek védelmét, illetve a piac tisztességes és transzparens működését szolgálják – **összhangban állnak a Felügyelet** elnökének 1/2011. számú **általános fogyasztóvédelmi ajánlásával**.

Saját általános fogyasztóvédelmi ajánlásának kidolgozása során a Felügyelet áttekintette a hatályos hazai joganyagot, figyelembe vette az eddigi hazai és nemzetközi jó gyakorlatokat, valamint az ismert anomáliákat, és mindezek alapján **számos érdemi javaslatot tett a formálódó nemzetközi alapelvchartához. E javaslatok döntő többsége a szövegtervezetbe beépítésre került**.

A tervezet olyan főbb témakörökben fogalmaz meg elvárásokat, mint a *felügyeleti szervek szerepe a pénzügyi fogyasztóvédelemben, a fogyasztókkal szembeni tisztességes és méltányos bánásmód, a tisztességes szerződési feltételek és a transzparencia követelménye, a felelős szolgáltatói és közvetítői magatartásformák, illetve a fogyasztók személyes adatainak, valamint vagyonának védelme*.

Külön témakörként megjelenik továbbá a *piaci verseny, illetve a pénzügyi oktatás és tudatosság növelésének jelentősége* is.

A szövegtervezet kiemelten említi a **pénzügyi fogyasztóvédelem önálló szerepét**, és a prudenciális felügyelés mellett betöltött kiegyenlítő hatását, lévén hogy a fogyasztóvédelem és a piacfelügyelés együtt biztosítja a pénzügyi piacok stabilitását és prosperáló működését.

A nemzetközi ajánlás – amennyiben a G20-as csúcs a tervezetet 2011. őszi ülésén elfogadja – nem lesz kötelező erejű, átvétele azonban nyomatékosan ajánlott azzal, hogy az ne csak papírforma maradjon, hanem az abban foglaltak érvényesüljenek a szolgáltatók mindennapi tevékenységében. A nemzetközi ajánlás az EU pénzügyi fogyasztóvédelmi jogalkotásának is az alapját fogja képezni.

Magyarország tekintetében a **hatályos nemzeti jogszabályok - kiegészülve a Felügyelet említett ajánlásával - már most eleget tesznek** a tervezett nemzetközi chartában megfogalmazott szinte valamennyi elvárásnak. Ez azt jelenti, hogy **a magyar Felügyelet a nemzetközi irányokkal összhangban, egyes esetekben élenjáró módon látja el feladatait a pénzügyi fogyasztóvédelem területén.**

4.3 Egyes nemzeti pénzügyi oktatási stratégiák és az erre vonatkozó OECD ajánlások

Az OECD égisze alatt folyamatban lévő másik kiemelendő kezdeményezés az **egyes nemzetek pénzügyi oktatás- és pénzügyi kultúra-fejlesztési stratégiáinak támogatása**. A feladat jelentőségét és aktualitását jelzi, hogy **a lakosság pénzügyi tudatossága növelésének szükségessége** a pénzügyi fogyasztóvédelmi alapelvek fentebb ismertetett G20-as ajánlás-tervezetében is hangsúlyosan megjelenik. **A lakosság pénzügyi ismereteinek átgondolt és egységes stratégiai rendszerbe illesztett fejlesztése hosszútávra a sikeres pénzügyi fogyasztóvédelem egyik alappillérét jelenti.**

A pénzügyi kultúra fejlesztésének jelentőségére a gazdasági válság ismételten és erőteljesen rávilágított, ennek következtében számos országban kezdték el a pénzügyi oktatásra vonatkozó nemzeti stratégiák kidolgozását, illetve megvalósítását.

Az OECD illetékes munkacsoportja már 2005. óta foglalkozik ezzel a kérdéskörrel, számos ajánlást és tudományos munkát is megjelentetett, illetve 2008-ban életre hívtak egy speciálisan ezzel foglalkozó hálózatot, az **International Network on Financial Education-t** (INFE), hogy az egyes nemzetek törekvéseit segítse.

Az elmúlt évek során az **INFE** kidolgozta a pénzügyi oktatásra vonatkozó **nemzeti stratégiák általános alapelveit**, melyben meghatározza az ilyen stratégia

- fogalmát,
- előkészítésének fázisait és módját,
- a stratégia tervezését és keretfeltételeit (így a stratégiában résztvevő legfontosabb szereplőket, azok javasolt feladatmegosztását és együttműködését, a megvalósítandó célok meghatározását és visszamérést, az anyagi fedezetet), illetve
- a már létrehozott stratégia gyakorlati megvalósításának ajánlott fázisait.

Az alapelvek kidolgozásával egyidejűleg az INFE kutatást kezdett arról, hogy mely országokban indult meg nemzeti stratégia kialakítása és megvalósítása. A lenti táblázat alapján látható, hogy számos ország rendelkezik már a pénzügyi kultúra fejlesztését célzó nemzeti stratégiával (NS), és több állam már a megvalósítás/végrehajtás szakaszában tart. A környező országokban legjelentősebb előrelépés e tekintetben a Cseh Köztársaságban tapasztalható, de számos más európai országban is jelentős munkák születtek már e téren.

Ország	NS státusa	Elfogadás dátuma	Fő kezdeményező	NS Célcsoportja
Cseh Köztársaság	végrehajtás	2007	Kormányzat, Központi bank	mindenki
India	végrehajtás	2006	Központi Bank, Tőkepiaci Felügyelet, stb.	mindenki
Malaysia	végrehajtás	2003	Központi Bank	mindenki (kiemelt csoportok)
Hollandia	végrehajtás	2008	PM	mindenki
Egyesült Királyság	végrehajtás	2003	PM + FSA	mindenki
Újzéland	végrehajtás	2008	nyugdíjbizottság	mindenki (kiemelt csoportok)
Spanyolország	végrehajtás	2008	Központi Bank, Tőkepiaci Felügyelet	mindenki (kiemelt csoportok)
Ausztrália	kialakítva	2009	Felügyelet	hátrányos helyzetűek, tanárok
Kanada	kialakítva	2011	Kormányzat	mindenki (kiemelt csoportok)
Brazília	kialakítva	2010 vége	Felügyeletek	mindenki (előzetes iskolai kísérlet)
Észtország	kialakítva	2011	Kormányzat, Felügyelet	mindenki
Svédország	kialakítva	2010 nyár	Kormányzat, Felügyelet, NGOs	mindenki
Törökország	kialakítva	2011 vége	Tőkepiaci Felügyelet	mindenki
Lengyelország	kialakítva	2011	Felügyelet	iskolások, nők, nyugdíjasok
Portugália	kialakítva	2011	Központi Bank	mindenki
Mexikó	kialakítva	2012	PM	mindenki
USA	kialakítva	2011	US Treasury	mindenki
Dél-Afrikai Köztársaság	kialakítva	2011 nyár	Pénzügyi Hivatal	mindenki
Libanon	kialakítva	2010 vége	Kormányzat	mindenki (különösen fiatalok)

Forrás: OECD

Magyarország esetében a nemzeti stratégia kialakítására vonatkozó szándéknyilatkozatot az érintett szervezetek (minisztérium, hatóságok, szövetségek) 2008 októberében már aláírták, de a stratégia kidolgozása ez idáig nem kezdődött meg. Az elhúzódó válság, valamint annak hosszútávon ható társadalmi és gazdasági következményei a **Felügyelet megítélése szerint sürgető feladattá teszik a pénzügyi képzésre és oktatásra vonatkozó nemzeti stratégia kidolgozását és megvalósítását.**

FÜGGELÉK

F.1 Hivatalból indított, általános piaci relevanciával bíró vizsgálatok

1. Groupama Garancia Biztosító Zrt.⁵⁷

A Felügyelet a Biztosítóval szemben lefolytatott *fogyasztóvédelmi célvizsgálat* során megállapította, hogy az számos esetben megsértette a fogyasztók megfelelő tájékoztatását biztosító rendelkezéseket.

- A Biztosító egyes élet- és nyugdíjbiztosítások esetén a *szerződési feltételekben nem tájékoztatta teljes körűen az ügyfeleket, nem hívta fel azok figyelmét a szokásos szerződési gyakorlattól lényegesen eltérő feltételekre, valamint a feltételek nem tartalmazták az előírt kötelező elemeket. Ezzel a Biztosító megsértette a Bit. ügyfél-tájékoztatásra és a szerződés kötelező tartalmi elemeire vonatkozó rendelkezéseit*⁵⁸.
- A Biztosító továbbá *megsértette a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok tilalmáról szóló törvény rendelkezéseit*⁵⁹ és így tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot valósított meg. A Biztosító gyakorlata alkalmas volt a fogyasztói magatartás torzítására, mert a megfelelő információk hiánya miatt olyan döntésre késztette ügyfeleit, amit egyébként – tájékozott döntéshozatal mellett - nem hoztak volna meg.
- A Biztosító megtévesztő gyakorlatot folytatott⁶⁰, amikor a díjrendezett kgfb szerződések esetében tévesen tájékoztatta az ügyfeleket a szerződés megszűnésének dátumáról és így nem megfelelő tartalommal állította ki a kártörténeti igazolásokat.
- A Biztosító megsértette a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás⁶¹ rendelkezéseit, amikor több mint tízezer esetben elmulasztott az ügyfeleknek díjfelszólító levelet küldeni a szerződés díjnémfizetéssel történő megszűntetése előtt, valamint több mint húszezer ügyfél esetében a szerződés megszűnésétől számított 30 nap elteltét követően tájékoztatta az ügyfelet a szerződés megszűnéséről és küldte meg a kártörténeti igazolást.
- A Biztosító továbbá jogszabálysértő módon⁶² a hozzá beérkező több ezer panasz kevesebb, mint felét válaszolta meg 30 napos határidőn belül.

A Felügyelet a Biztosítóval szemben 11.000.000.- Ft fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki és megtiltotta a jogszabálysértő magatartás folytatását továbbá arra kötelezte a Biztosítót, hogy a jogszabálysértések megszüntetése érdekében tegyen intézkedéseket, és azokról tájékoztassa a Felügyeletet.

2. UNION Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.⁶³

A Felügyelet a Biztosítóval szemben lefolytatott *fogyasztóvédelmi célvizsgálat* során az életbiztosítási szerződési feltételeknél az ügyfél-tájékoztatási kötelezettségre, a szerződéskötés előtti tájékoztatások megtörténtét igazoló külön nyilatkozatra, valamint a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmára vonatkozó jogszabályi előírások megsértését állapította meg.

- A Biztosító egyes szerződési feltételei nem tartalmazzák figyelemfelhívásra alkalmas módon, hogy esetenként korlátozza a szolgáltatását, és hogy a reaktiválás során a kockázatvállalással nem fedezett időszakokra is kéri a díjfizetést⁶⁴.
- A Biztosító egyes esetekben a jogszabályi előírások⁶⁵ ellenére nem végezte el a termékismertetési kötelezettségét.
- Egyes szerződések nem tartalmazták maradéktalanul a biztosítási szerződés minimális tartalmi követelményeit⁶⁶.
- A feltételeiben nem rögzíti, hogy mi a jogkövetkezménye annak, ha az ügyfél az indexálást nem utasítja el, azonban továbbra is az indexálás nélküli díjat fizeti meg.⁶⁷

⁵⁷ http://www.pszaf.hu/data/21725528/keksz_5533544.pdf

⁵⁸ Bit. 166. § (1) és (6), 96. § (1) a),c),d),e) i) és 10. sz. melléklet A) 17.

⁵⁹ Fttv. 3. §, 6. § és 7. §

⁶⁰ Fttv. 6. §

⁶¹ 2009. évi LXII. törvény (Gfbt.) 21. § (4) és (5)

⁶² Bit. 167/B § (7)

⁶³ http://www.pszaf.hu/data/21725530/keksz_5533538.pdf

⁶⁴ Bit. 166. § (6)

⁶⁵ Bit. 166. § (3)

⁶⁶ Bit. 96. § (1)

- Egyes szerződések esetében nem szerezte be az ügyfél nyilatkozatát, hogy a szerződés jellemzőiről szóló *tájékoztatást*⁶⁸ megkapta.⁶⁹
- A Biztosító *megtévészto kereskedelmi gyakorlatot*⁷⁰ valósított meg, mert csupán képlet útján adott tájékoztatást arról, *hogy a garantált rész feletti tényleges hozamot nem fizeti meg*, holott általános szerződési feltételében *ennek ellenkezőjét ígéri*.

A Felügyelet a *kgfb szerződési feltételek vonatkozásában az ügyfél-tájékoztatási kötelezettségre*, valamint a *fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmára* vonatkozó jogszabályi előírások megsértését állapította meg.

- A Biztosító *nem alkalmazta a jogszabály által előírt ügyfél-tájékoztatót*⁷¹.
- A Biztosító *megtévészto kereskedelmi gyakorlatot*⁷² valósított meg, amikor az ügyfelet úgy nyilatkoztatta, *hogy a szerződés megkötése előtt a biztosítás feltételeit megismerte és az ajánlat megtételekor átvette, holott a szerződési feltételekkel a Biztosító nem rendelkezett*.

A Felügyelet 5.000.000,- Ft, fogyasztóvédelmi bírságot szabok ki, továbbá arra kötelezte a Biztosítót, hogy a jogszabálysértések megszüntetése érdekében tegyen intézkedéseket, és azokról tájékoztassa a Felügyeletet.

3. Hitelközvetítők jogszabálysértő⁷³ hirdetési tevékenysége

A Felügyelet gyakran tapasztal anomáliákat a hitelközvetítők hirdetési tevékenységével kapcsolatosan, ezért több egyedi hirdetés kapcsán hivatalból indult *fogyasztóvédelmi célvizsgálatot* folytatott le, így például a *Solymár-Szalay Kft.*, mint független közvetítő *Lombard Lízing Zrt.* termékét tartalmazó hirdetési tevékenysége tárgyában. **A Felügyelet a Solymár-Szalay Kft.-vel szemben hirdetési tevékenységének jogszabálysértő volta miatt 200.000,- Ft fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki, tekintettel arra, hogy hirdetésében nem tüntette fel a pénzügyi intézményt, melynek képviseletében eljár.** A Felügyelet továbbá *megtiltotta a jogsértő magatartás folytatását, a Lombard Lízing Zrt.-t pedig kötelezte arra, hogy a közvetítői együttműködési megállapodásban határozza meg egyértelműen és pontosan a kereskedelmi kommunikációban az ügyfél-tájékoztatásra vonatkozó jogszabályi követelményeket.*

4. Vizsgálat a pozitív listás lakossági hitelinformációs rendszerhez önkéntesen csatlakozott pénzügyi intézmények tájékoztatási tevékenységéről

Az előző félévi fogyasztóvédelmi kockázati jelentés ráirányította a figyelmet arra a *fogyasztóvédelmi téma-vizsgálatra*, amely **öt pénzügyi intézménynél** annak megállapítására irányult, hogy a **pozitív adóslístához**⁷⁴ **önkéntesen csatlakozott pénzügyi intézmények ügyfelei egyértelmű, teljes körű tájékoztatást kapnak-e a szerződéskötés előtt a pozitív adóslístáról**, valamint a szolgáltatásban résztvevőkről és a szolgáltatás előnyeiről, az adattovábbítás feltételeiről, illetve az adattovábbításhoz való hozzájárulás következményeiről.

A Felügyelet alapvető problémákat tárt fel, egyes intézmények –annak ellenére, hogy adatokat továbbítottak a pozitív adóslístába - nem tájékoztatták megfelelően az ügyfeleket, más pénzügyi szervezetek nem adtak tájékoztatást a pozitív adóslístáról.

Tekintettel azonban arra, hogy a fentiek kapcsán az **jogszabálysértés nem került megállapításra**, a Felügyelet az **eljárást megszüntette**. A Felügyelet ugyanakkor a vizsgálatban érintett pénzügyi szervezetek vezetőinek küldött felhívásban **megfogalmazta fogyasztóvédelmi elvárásait**:

- Az ügyfelek kapják meg a szükséges szóbeli, illetve írásos tájékoztatást.
- Szabadon dönthessenek, hogy kívánják-e adataik rendszerbe történő továbbítását.
- A pozitív adóslístával kapcsolatos tájékoztatás a hitelszerződéssel kapcsolatos tájékoztatástól és annak megkötésétől elválasztva történjen meg.
- A nyilatkozatokat a pénzügyi intézmények a hitelcsomagtól külön tárolják.
- Csak akkor tájékoztassák az ügyfeleket a részvételhez társított kedvezményeiről, ha azok az ügyfél csatlakozásával egyidejűleg biztosíthatók.

⁶⁷ Bit. 96. § (1) e)

⁶⁸ Bit. 166. § (2)

⁶⁹ Bit. 166. § (7)

⁷⁰ Fttv. 6. § (1) i)

⁷¹ Bit. 166. § (2)

⁷² Fttv. 6. § (1) i)

⁷³ Fhtv. 4. § (4)

⁷⁴ 2010-ben létrejött a BISZ Zrt. közreműködésében és működtetésében Magyarországon először egy olyan pozitív listás lakossági hitelinformációs rendszer (pozitív lista <http://www.bisz.hu/cr>), melyhez az intézmények önkéntesen csatlakoztak.

- Az újonnan szerződő vagy a korábban kötött szerződésüket módosítani kívánó ügyfelektől írásban kérjenek nyilatkozatot arról: hozzájárulnak-e a létrejövő szerződés adatainak átadásához.
- Az ügyféllel történő kapcsolatfelvételkor a fennálló hitelszerződések tekintetében is mérjék fel azok pozitív adólistába történő felvitelének igényét.

A felhívással érintett intézmények a megtett intézkedésekről visszajelzést küldtek.

5. Panaszkezelési eljárás (panaszkezelési szabályzat) vizsgálata

Az előző félévi fogyasztóvédelmi kockázati jelentésben említésre került az a 130 pénzügyi intézménynél indított *fogyasztóvédelmi témavizsgálat*, amelynek keretében a Felügyelet azt vizsgálta, hogy azok a hatályos jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően készítették-e el a panaszkezelési szabályzatukat, közzétették-e azt a honlapjukon, illetve kifüggesztették-e az ügyfelek számára nyitva álló helyiségeikben.

A vizsgálat tapasztalatai szerint a pénzügyi intézmények jelentős része nem tett eleget a jogszabályi rendelkezéseknek, mivel nagy részük nem rendelkezett megfelelő panaszkezelési szabályzattal, és a szabályzat honlapon történő közzétételére is csak késedelmesen, illetve a Felügyelet vizsgálatát követően került sor.

A megállapított jogszabálysértések miatt a Felügyelet határozataiban **24.850.000,- Ft bírságot szabott ki, és kötelezte az intézményeket a hiányosságok pótlására**. Az intézmények jó része a Felügyelet vizsgálatának megindítását követően megkezdte a hibák kijavítását. A témavizsgálat megállapításai alapján a Felügyelet mintaszabályzatot adott ki.

F.2 A kérelemre indult fogyasztóvédelmi eljárásokban hozott, kiemelt jelentőségű határozatok

F.2.1 Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok

1. Joglemondással kapcsolatos agresszív kereskedelmi gyakorlat⁷⁵

A *CIB Bank Zrt.*⁷⁶ olyan nyomtatványt akart aláíratni ügyfelével, hogy részére *kompenzációt kizárólag akkor fizet, ha az ügyfél nem fordul* a Felügyelethez és a Gazdasági Versenyhivatalhoz *jogorvoslással*.

A Bank eljárása tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak minősül, mert az ügyfélre pszichikai nyomást gyakorolt, azért, hogy lemondjon az őt megillető jogorvoslati jogról. A kompenzáció felajánlásával kihasználta az ügyféllel szembeni hatalmi helyzetét.

A Felügyelet *tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat* miatt **2.500.000,- Ft, az ügyfél panasztételi joga gyakorlásának biztosítására vonatkozó jogszabályi kötelezettség megszegése miatt pedig 500.000,- Ft** fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki.

2. Fizetési felszólítással kapcsolatos agresszív kereskedelmi gyakorlat⁷⁷

Az *Intrum Justitia Zrt.*⁷⁸ fizetési felszólításában *büntető feljelentés megtételét* helyezte kilátásba, ha az ügyfél a fennálló tartozásának kiegyenlítését a levélben megadott határidőig nem teljesíti.

A felszólítás azt a hatást kelti, hogy az ügyféllel szemben a nemfizetés miatt a nyomozóhatóság felléphet, így azt a képzetet kelti, hogy vele szemben bűncselekmény elkövetését állapíthatják meg. Az ügyfél mindezt fenyegetésként élhette meg, így nem élhetett a lehetséges jogorvoslatokkal. Az erősen félelemkeltő jellegű felszólítás alkalmas volt arra, hogy a fogyasztót magatartási szabadságában korlátozza.

Az agresszív kereskedelmi gyakorlat miatt a Felügyelet **500.000,- Ft fogyasztóvédelmi bírságot** szabott ki, valamint *megtiltotta a jogsértő magatartás folytatását*.

3. Szakmai gondosság követelményének megsértése⁷⁹

⁷⁵ Fttv. 8. § (1)

⁷⁶ http://www.pszaf.hu/data/20955529/keksz_5385595.pdf

⁷⁷ Fttv. 8. § (1)

⁷⁸ http://www.pszaf.hu/data/21631694/keksz_5534303.pdf

⁷⁹ Fttv. 3. § (2)

A CIB Bank Zrt.⁸⁰ által alkalmazott behajtási rendszerben az ügyfelek azonosító adatai felcserélődtek, így 308 ügyfél esetében a valóságtól eltérő módon hátralékos tartozások mutatkoztak. Emiatt a Bank 136 ügyfél kapott *téves fizetési felszólítást* levélben, SMS-ben és telefonon. A Bank a hiba előidézésével és a behajtási tevékenységével megsértette a szakmai gondosság követelményét, mivel valótlan tartozásról értesítette az ügyfeleket. A Felügyelet tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat miatt 2.000.000,- Ft fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki, valamint megtiltotta a jogsértő magatartás folytatását.

4. Megtévesztő kereskedelmi gyakorlatok

Az ügyfél férje biztosítási szerződést kötött a Groupama Garancia Biztosító Zrt.⁸¹-vel, amelyhez kiegészítő élet-, és balesetbiztosítás kapcsolódott. Az ügyfelet megkereste a Biztosító üzletkötője és a szerződés át-dolgozását javasolta úgy, hogy az ügyfelet is belevegyék a biztosítottak közé. Ezt azzal indokolta, hogy az eredeti szerződésben az ügyfélre nem terjedt ki a biztosítás, ami nem felelt meg a valóságnak. A Biztosító az ügyfelet megtévesztő módon tévedésbe ejtette – mivel a szerződés alapján az ügyfél is biztosított volt –, és emiatt az ügyfelet új szerződés megkötésére bírta rá. Az új szerződés alapján a biztosítási védelem a már meglévő egészségkárosodásra nem terjedt ki, így az a férj betegségével összefüggő kár tekintetében nem nyújtott fedezetet, amiről a Biztosító a szerződéskötéskor nem tájékoztatta az ügyfelet.

A Felügyelet *tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat*⁸² miatt 2.000.000,- Ft fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki, valamint megtiltotta a jogsértő magatartás folytatását.

Egy másik ügyben az ügyfél jelentős összeget kötött le az Erste Bank Hungary Zrt.-nél, a betétlekötés lejáratára előtt azonban – számlakivonatából – arról értesült, hogy a lekötött betétet külföldi tartózkodása alatt, netbank szolgáltatáson keresztül a nevében feltörték, és a teljes összeget átutalták egy ismeretlen bank-számlaszámra. A Bank a nagy összegű tranzakciót annak ellenére végrehajtotta, hogy a számlavezetési szerződésben arról tájékoztatta az ügyfelet, hogy kizárólag a szabályszerű megbízások teljesítését végzi el. A Bank az átutalások esetében nem járt el a kellő gondossággal, hiszen a nem az ügyféltől származó megbízás teljesítését is megtette.

A Bank munkatársa észlelte a netbanki szolgáltatást igénylő dokumentumon lévő és a nyilvántartásban rögzített aláírás közötti eltérést, ugyanakkor nem tartotta szokatlannak azt a tényt, hogy egy olyan ügyfél kér internetes szolgáltatást a Banktól, aki attól korábban elzárkózott. A személyazonosság igazoló ellenőrzését fokozott körültekintéssel kellett volna elvégezni, tekintettel az ügyfél üzleti szokásaiba nem illő szolgáltatás igénylésére, valamint az ügyfél betétlekötésének nagy összegére. A Bank így *nem felelt meg a gondossági követelményeknek*⁸³, amely alapján kötelezettsége, hogy azokat az alkalmazottait, akik az ügyfelekkel való kapcsolattartás és az ügyfélmegbízások teljesítése során az ügyfelek azonosítása és az aláírásvizsgálat feladatait látják el, az azonosítási mechanizmusban rejlő kockázati tényezők kiszűrése és kizárása érdekében megfelelően kiképezze a szükséges speciális szakismeretekkel, ideértve a hamis személyi igazolványok felismerésére vonatkozó ismereteket is.

A Felügyelet *tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat*⁸⁴ miatt 2.000.000,- Ft fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki, valamint megtiltotta a jogsértő magatartás folytatását.

Megtévesztő kereskedelmi gyakorlat valósult meg abban az ügyben is, amelyben az ügyfél hitelkérelmével kapcsolatban többször is tárgyalt az UniCredit Bank Hungary Zrt.⁸⁵-vel, amely során a Bank *tájékoztatása nem volt egyértelmű*, illetve a lényeges információk átadásával késlekedett. Az ügyfél a hitelbírálattal kapcsolatosan nem kapott megfelelő, pontos és világos információkat, így nem volt lehetősége arra, hogy a hitelkérelmét visszavonja, ugyanis a hitelbírálattal kapcsolatos további költségeket nem vállalta volna.

A Felügyelet *tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat*⁸⁶ miatt 500.000,- Ft fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki, és megtiltotta a jogsértő magatartás folytatását.

⁸⁰ http://www.pszaf.hu/data/21725526/keksz_5526019.pdf

⁸¹ http://www.pszaf.hu/data/21725536/keksz_5523724.pdf

⁸² Fttv. 6. § (1) bg)

⁸³ Pftv. 19. § (4)

⁸⁴ Fttv. 6. § (1) i)

⁸⁵ http://www.pszaf.hu/data/21631598/keksz_5526135.pdf

⁸⁶ Fttv. 7.§ (1)

F.2.2 Ágazati jogszabályok fogyasztóvédelmi rendelkezéseinek sérelme

1. A Hpt. éves elszámolásra vonatkozó rendelkezésének sérelme

A Felügyelet egyes pénzügyi intézményeknél tapasztalata, hogy folyamatos szerződések esetén évente egy alkalommal, illetve a szerződések lejártakor nem küldenek automatikusan egyértelmű, közérthető és teljes körű elszámolást, mely mulasztással a pénzügyi intézmények megsértik a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket.⁸⁷ A Felügyelet az éves elszámolások hiánya miatt a *Hitex Pénzügyi Zrt.*⁸⁸-t 2.000.000,- Ft, míg a *Summit Pénzügyi Zrt.*-t a szerződés lejártkori elszámolások hiánya miatt 1.000.000,- Ft fogyasztóvédelmi bírság megfizetésére kötelezte.

2. A Hpt. banktitokra vonatkozó rendelkezésének sérelme

A *Raiffeisen Bank Zrt.*⁸⁹ megsértette a banktitok megtartására vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket⁹⁰, mivel banktitoknak minősülő információt adott ki a Credit-Investment Kft. követelés vásárlókat közvetítő társaság számára. A Kft. olyan személyeket közvetít, akik a lejárt követelések átruházása során engedményesként szerepelnek, tevékenységét csupán egy általános titoktartási nyilatkozat alapján végzi. A Felügyelet a Bankkal szemben 500.000,- Ft fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki.

A *K&H Bank Zrt.*⁹¹ távirati úton értesítette ügyfelét, hogy a kölcsönszerződésének felmondásával kapcsolatban hívja fel a megadott telefonszámot. A táviratban az ügyfél neve, címe, a hitelének felmondására vonatkozó információk banktitoknak minősülnek, a postai szolgáltatónak pedig nem lehet kiadni ilyen minősített adatot. Ugyanakkor a telefonon keresztül táviratot felvevő postai alkalmazott számára a távirat szövegének, címzésének felvétele során közvetlenül kiadásra került a banktitok, arra vonatkozó jogszabályi felhatalmazás nélkül. A Felügyelet a Bankkal szemben 600.000,- Ft fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki, valamint megtiltotta a jogsértő magatartás folytatását.

3. A Hpt. sorsolásra vonatkozó reklám tilalmára vonatkozó rendelkezés sérelme

Az *Art-Cash Kft.*, mint a *Szigetvári Takarékszövetkezet*⁹² kiemelt függő közvetítője, jogszabály kifejezett tiltó rendelkezése ellenére, sorsolással kapcsolatos reklámot jelentetett meg. A Felügyelet a Szigetvári Takarékszövetkezettel szemben a sorsolásra vonatkozó reklám tilalmának megsértése⁹³ miatt 200.000,- Ft fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki, valamint megtiltotta a jogsértő magatartás folytatását.

⁸⁷ Hpt. 206. §

⁸⁸ http://www.pszaf.hu/data/21725532/keksz_5523708.pdf

⁸⁹ http://www.pszaf.hu/data/21850780/keksz_5558147.pdf

⁹⁰ Hpt. § 51.

⁹¹ http://www.pszaf.hu/data/21367246/keksz_5463572.pdf

⁹² http://www.pszaf.hu/data/21631756/keksz_5523721.pdf

⁹³ Hpt. 201/A. §

MELLÉKLET

M0. táblázat Lakossági hitet állományok alakulása

Teljes hitelállományok								
	Bankok		Szövetkezetek		Pénzügyi váll.		Összesen	
	Mrd Ft	%	Mrd Ft	%	Mrd Ft	%	Mrd Ft	%
2008. december								
Hitelek összesen	21 796,3	100,0%	730,8	100,0%	2 649,9	100,0%	25 177,1	100,0%
- Lakossági hitelek	7 199,7	33,0%	350,8	48,0%	1 301,5	49,1%	8 852,0	35,2%
+ jelzáloghitelek	5 716,7	26,2%	212,5	29,1%	184,1	6,9%	6 113,3	24,3%
+ egyéb lakossági hitelek	1 483,0	6,8%	138,3	18,9%	1 117,4	42,2%	2 738,7	10,9%
2009. december								
Hitelek összesen	20 631,5	94,7%	776,1	106,2%	2 457,0	92,7%	23 864,7	94,8%
- Lakossági hitelek	7 287,6	33,4%	346,4	47,4%	1 236,3	46,7%	8 870,3	35,2%
+ jelzáloghitelek	5 927,6	27,2%	214,5	29,4%	227,8	8,6%	6 369,9	25,3%
+ egyéb lakossági hitelek	1 360,1	6,2%	131,9	18,0%	1 008,5	38,1%	2 500,4	9,9%
2010. június								
Hitelek összesen	21 924,6	100,6%	829,4	113,5%	2 474,9	93,4%	25 228,8	100,2%
- Lakossági hitelek	8 164,2	37,5%	352,2	48,2%	1 246,7	47,0%	9 763,2	38,8%
+ jelzáloghitelek	6 685,8	30,7%	224,8	30,8%	288,4	10,9%	7 199,1	28,6%
+ egyéb lakossági hitelek	1 478,4	6,8%	127,4	17,4%	958,3	36,2%	2 564,1	10,2%
2010. december								
Hitelek összesen	21 164,2	97,1%	841,6	115,2%	2 398,7	90,5%	24 404,5	96,9%
- Lakossági hitelek	8 144,0	37,4%	344,3	47,1%	1 313,2	49,6%	9 801,5	38,9%
+ jelzáloghitelek	6 722,7	30,8%	220,2	30,1%	310,4	11,7%	7 253,2	28,8%
+ egyéb lakossági hitelek	1 421,3	6,5%	124,1	17,0%	1 002,9	37,8%	2 548,3	10,1%
2011. március								
Hitelek összesen	19 580,9	89,8%	799,3	109,4%	2 188,5	82,6%	22 568,8	89,6%
- Lakossági hitelek	7 610,6	34,9%	325,1	44,5%	1 200,1	45,3%	9 135,8	36,3%
+ jelzáloghitelek	6 246,4	28,7%	211,0	28,9%	300,6	11,3%	6 758,1	26,8%
+ egyéb lakossági hitelek	1 364,1	6,3%	114,1	15,6%	899,5	33,9%	2 377,8	9,4%
2011. június								
Hitelek összesen	19 869,2	91,2%	823,3	112,6%	2 224,5	83,9%	22 917,0	91,0%
- Lakossági hitelek	7 882,8	36,2%	323,6	44,3%	1 239,7	46,8%	9 446,1	37,5%
+ jelzáloghitelek	6 513,7	29,9%	211,2	28,9%	330,5	12,5%	7 055,4	28,0%
+ egyéb lakossági hitelek	1 369,0	6,3%	112,4	15,4%	909,2	34,3%	2 390,7	9,5%

Forrás: PSZÁF

M1. táblázat Újratárgyalt hitelek állománya és állományi aránya

	Bankok		Szövetkezetek		Pénzügyi váll.		Összesen	
	M Ft	Arány	M Ft	Arány	M Ft	Arány	M Ft	Arány
2008. december								
Hitelek összesen	86 079	0,4%	10 301	1,4%	85 147	3,2%	181 526	0,7%
- Lakossági hitelek	17 019	0,2%	2 334	0,7%	16 866	1,3%	36 219	0,4%
+ jelzáloghitelek	15 793	0,3%	1 831	0,9%	3 124	1,7%	20 747	0,3%
+ egyéb lakossági hitelek	1 226	0,1%	503	0,4%	13 742	1,2%	15 472	0,6%
2009. december								
Hitelek összesen	455 641	2,2%	17 068	2,2%	97 905	4,0%	570 614	2,4%
- Lakossági hitelek	242 137	3,3%	4 484	1,3%	26 427	2,1%	273 048	3,1%
+ jelzáloghitelek	201 563	3,4%	3 839	1,8%	5 791	2,5%	211 193	3,3%
+ egyéb lakossági hitelek	40 574	3,0%	645	0,5%	20 636	2,0%	61 855	2,5%
2010. június								
Hitelek összesen	557 207	2,5%	19 940	2,4%	127 114	5,1%	704 261	2,8%
- Lakossági hitelek	353 552	4,3%	5 030	1,4%	43 397	3,5%	401 980	4,1%
+ jelzáloghitelek	306 128	4,6%	4 176	1,9%	10 663	3,7%	320 967	4,5%
+ egyéb lakossági hitelek	47 424	3,2%	854	0,7%	32 734	3,4%	81 012	3,2%
2010. december								
Hitelek összesen	839 480	4,0%	22 746	2,7%	97 015	4,0%	959 241	3,9%
- Lakossági hitelek	483 772	5,9%	5 820	1,7%	42 711	3,3%	532 303	5,4%
+ jelzáloghitelek	428 351	6,4%	4 742	2,2%	8 027	2,6%	441 120	6,1%
+ egyéb lakossági hitelek	55 421	3,9%	1 078	0,9%	34 684	3,5%	91 183	3,6%
2011. március								
Hitelek összesen	712 659	3,6%	21 934	2,7%	71 952	3,3%	806 546	3,6%
- Lakossági hitelek	418 350	5,5%	5 859	1,8%	37 636	3,1%	461 845	5,1%
+ jelzáloghitelek	371 873	6,0%	4 890	2,3%	7 259	2,4%	384 022	5,7%
+ egyéb lakossági hitelek	46 477	3,4%	969	0,8%	30 377	3,4%	77 823	3,3%
2011. június								
Hitelek összesen	873 596	4,4%	25 517	3,1%	80 082	3,6%	979 195	4,3%
- Lakossági hitelek	480 240	6,1%	6 743	2,1%	44 956	3,6%	531 939	5,6%
+ jelzáloghitelek	431 202	6,6%	5 530	2,6%	12 823	3,9%	449 555	6,4%
+ egyéb lakossági hitelek	49 038	3,6%	1 213	1,1%	32 134	3,5%	82 384	3,4%

Forrás: PSZÁF

M2. táblázat Fizetési késedelmes hitelek állománya és állományi aránya								
	Bankok		Szövetkezetek		Pénzügyi váll.		Összesen	
	Mrd Ft	Arány	Mrd Ft	Arány	Mrd Ft	Arány	Mrd Ft	Arány
2008. december								
Hitelek összesen	2 081,2	9,5%	217,2	29,7%	795,0	30,0%	3 093,5	12,3%
- Lakossági hitelek	982,7	13,6%	101,5	28,9%	391,4	30,1%	1 475,6	16,7%
+ jelzáloghitelek	641,3	11,2%	51,4	24,2%	72,6	39,5%	765,3	12,5%
+ egyéb lakossági hitelek	341,4	23,0%	50,2	36,3%	318,7	28,5%	710,3	25,9%
2009. december								
Hitelek összesen	2 959,3	14,3%	266,8	34,4%	943,9	38,4%	4 170,0	17,5%
- Lakossági hitelek	1 572,7	21,6%	120,3	34,7%	458,0	37,0%	2 151,1	24,3%
+ jelzáloghitelek	1 124,8	19,0%	64,4	30,0%	97,2	42,7%	1 286,4	20,2%
+ egyéb lakossági hitelek	447,9	32,9%	56,0	42,4%	360,8	35,8%	864,7	34,6%
2010. június								
Hitelek összesen	3 860,2	17,6%	307,3	37,1%	986,6	39,9%	5 154,1	20,4%
- Lakossági hitelek	2 174,2	26,6%	114,9	32,6%	511,6	41,0%	2 800,7	28,7%
+ jelzáloghitelek	1 635,1	24,5%	66,8	29,7%	128,7	44,6%	1 830,6	25,4%
+ egyéb lakossági hitelek	539,2	36,5%	48,0	37,7%	383,0	40,0%	970,1	37,8%
2010. december								
Hitelek összesen	3 714,1	17,5%	310,6	36,9%	1 066,8	44,5%	5 091,5	20,9%
- Lakossági hitelek	2 056,3	25,2%	131,1	38,1%	590,6	45,0%	2 778,1	28,3%
+ jelzáloghitelek	1 551,1	23,1%	73,9	33,6%	151,4	48,8%	1 776,5	24,5%
+ egyéb lakossági hitelek	505,2	35,5%	57,2	46,1%	439,2	43,8%	1 001,6	39,3%
2011. március								
Hitelek összesen	3 871,3	19,8%	312,5	39,1%	1 063,4	48,6%	5 247,2	23,2%
- Lakossági hitelek	2 053,4	27,0%	113,8	35,0%	595,9	49,7%	2 763,1	30,2%
+ jelzáloghitelek	1 510,7	24,2%	66,4	31,5%	164,9	54,8%	1 742,0	25,8%
+ egyéb lakossági hitelek	542,7	39,8%	47,4	41,6%	431,1	47,9%	1 021,2	42,9%
2011. június								
Hitelek összesen	4 144,5	20,9%	324,7	39,4%	1 076,0	48,4%	5 545,2	24,2%
- Lakossági hitelek	2 175,7	27,6%	116,6	36,0%	614,0	49,5%	2 906,2	30,8%
+ jelzáloghitelek	1 627,9	25,0%	69,1	32,7%	177,8	53,8%	1 874,8	26,6%
+ egyéb lakossági hitelek	547,8	40,0%	47,5	42,2%	436,1	48,0%	1 031,4	43,1%

Forrás: PSZÁF

M3 táblázat 90 napon túli fizetési késedelmes hitelek állománya és állományi aránya

	Bankok		Szövetkezetek		Pénzügyi váll.		Összesen	
	Mrd Ft	Arány	Mrd Ft	Arány	Mrd Ft	Arány	Mrd Ft	Arány
2008. december								
Hitelek összesen	631,0	2,9%	81,7	11,2%	254,9	9,6%	967,6	3,8%
- Lakossági hitelek	236,4	3,3%	33,4	9,5%	150,7	11,6%	420,4	4,7%
+ jelzáloghitelek	131,2	2,3%	16,5	7,8%	32,9	17,9%	180,6	3,0%
+ egyéb lakossági hitelek	105,2	7,1%	16,8	12,2%	117,8	10,5%	239,8	8,8%
2009. december								
Hitelek összesen	1 279,8	6,2%	114,5	14,8%	483,1	19,7%	1 877,4	7,9%
- Lakossági hitelek	523,5	7,2%	49,4	14,3%	255,9	20,7%	828,8	9,3%
+ jelzáloghitelek	326,5	5,5%	25,3	11,8%	67,1	29,5%	418,9	6,6%
+ egyéb lakossági hitelek	197,0	14,5%	24,1	18,3%	188,8	18,7%	409,9	16,4%
2010. június								
Hitelek összesen	1 642,3	7,5%	149,9	18,1%	541,9	21,9%	2 334,0	9,3%
- Lakossági hitelek	701,9	8,6%	59,1	16,8%	285,2	22,9%	1 046,2	10,7%
+ jelzáloghitelek	458,6	6,9%	31,2	13,9%	87,9	30,5%	577,6	8,0%
+ egyéb lakossági hitelek	243,4	16,5%	27,9	21,9%	197,3	20,6%	468,6	18,3%
2010. december								
Hitelek összesen	1 779,7	8,4%	161,9	19,2%	610,3	25,4%	2 551,9	10,5%
- Lakossági hitelek	801,6	9,8%	64,6	18,8%	338,2	25,8%	1 204,5	12,3%
+ jelzáloghitelek	550,1	8,2%	34,0	15,4%	110,0	35,5%	694,1	9,6%
+ egyéb lakossági hitelek	251,5	17,7%	30,6	24,7%	228,2	22,8%	510,3	20,0%
2011. március								
Hitelek összesen	1 813,7	9,3%	165,0	20,6%	605,7	27,7%	2 584,3	11,5%
- Lakossági hitelek	845,5	11,1%	63,8	19,6%	355,3	29,6%	1 264,7	13,8%
+ jelzáloghitelek	583,4	9,3%	34,4	16,3%	121,8	40,5%	739,6	10,9%
+ egyéb lakossági hitelek	262,1	19,2%	29,4	25,8%	233,6	26,0%	525,1	22,1%
2011.június								
Hitelek összesen	2 053,7	10,3%	182,6	22,2%	656,4	29,5%	2 892,6	12,6%
- Lakossági hitelek	910,5	11,5%	69,0	21,3%	368,4	29,7%	1 347,9	14,3%
+ jelzáloghitelek	638,2	9,8%	38,5	18,2%	132,8	40,2%	809,5	11,5%
+ egyéb lakossági hitelek	272,2	19,9%	30,5	27,2%	235,6	25,9%	538,4	22,5%

Forrás: PSZÁF

M4. táblázat Eljárás alá vont, illetve értékesített lakóingatlanok száma, db				
	Bankok	Szövetkezetek	Pénzügyi váll.	Összesen
2008. év				
Végrehajtási eljárásra átadott	4 499	1 128	1 617	7 244
Egyéb eljárás alá vont	413	61	355	829
Eljárás alá vont lakóingatlanok száma	4 912	1 189	1 972	8 073
Végrehajtás során értékesített	89	52	148	289
Egyéb eljárás során értékesített	71	4	89	164
Eladott követelésben érintett	6 317	32	175	6 524
Értékesítésben érintett lakóingatlanok száma	6 477	88	412	6 977
2009. év				
Végrehajtási eljárásra átadott	5 790	7 340	3 208	16 338
Egyéb eljárás alá vont	1 840	354	826	3 020
Eljárás alá vont lakóingatlanok száma	7 630	7 694	4 034	19 358
Végrehajtás során értékesített	95	254	365	714
Egyéb eljárás során értékesített	255	50	492	797
Eladott követelésben érintett	11 846	189	129	12 164
Értékesítésben érintett lakóingatlanok száma	12 196	493	986	13 675
2010. év				
Végrehajtási eljárásra átadott	12 785	15 293	3 331	31 409
Egyéb eljárás alá vont	852	388	395	1 635
Eljárás alá vont lakóingatlanok száma	13 637	15 681	3 726	33 044
Végrehajtás során értékesített	349	491	243	1 083
Egyéb eljárás során értékesített	297	188	158	643
Eladott követelésben érintett	14 911	224	35	15 170
Értékesítésben érintett lakóingatlanok száma	15 557	903	436	16 896
2011 első félév				
Végrehajtási eljárásra átadott	6 801	8 506	2 082	17 389
Egyéb eljárás alá vont	529	185	99	813
Eljárás alá vont lakóingatlanok száma	7 330	8 691	2 181	18 202
Végrehajtás során értékesített	325	269	88	682
Egyéb eljárás során értékesített	149	98	49	296
Eladott követelésben érintett	7 378	135	9	7 522
Értékesítésben érintett lakóingatlanok száma	7 852	502	146	8 500

Forrás: PSZÁF