



PÉNZÜGYI SZERVEZETEK  
ÁLLAMI FELÜGYELETE  
HUNGARIAN FINANCIAL  
SUPERVISORY AUTHORITY

**A FELÜGYELET  
2011. ÉVI II. FÉLÉVES  
FOGYASZTÓVÉDELMI KOCKÁZATI  
JELENTÉSE**

2012. május



**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](http://www.pszaf.hu)

## Tartalom

|                                                                                                                                                                              |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>ÖSSZEFOGLALÓ MEGÁLLAPÍTÁSOK.....</b>                                                                                                                                      | <b>7</b>  |
| <b>A FELÜGYELET FOGYASZTÓVÉDELMI CÉLÚ MONITORING TEVÉKENYSÉGÉNEK</b>                                                                                                         |           |
| <b>TAPASZTALATAI.....</b>                                                                                                                                                    | <b>12</b> |
| <b>I. PÉNZPIACI SEKTOR.....</b>                                                                                                                                              | <b>12</b> |
| 1.1. Háztartások hitelezése.....                                                                                                                                             | 12        |
| 1.1.1. A lakossági hitelezést érintő szabályozási környezet legfontosabb változásai és jellemzői.....                                                                        | 12        |
| 1.1.2. Piaci tendenciák.....                                                                                                                                                 | 12        |
| 1.1.3. Kiemelt téma: behajtás, követeléskezelés: a Felügyelet követeléskezelésre vonatkozó szabályozói megközelítése.....                                                    | 22        |
| 1.1.4. Kiemelt téma: Átlátható árazás fogyasztóvédelmi aspektusai.....                                                                                                       | 26        |
| 1.1.4.1. A 2012. április 1. napján hatályba lépett, az átlátható árazásra vonatkozó szabályozás lényegi elemeinek ismertetése, és fogyasztóvédelmi szempontú értékelése..... | 26        |
| 1.1.4.2. Szerteágazó szabályozási környezet.....                                                                                                                             | 27        |
| 1.1.4.3. A szabályozás hatása a piaci kínálatra.....                                                                                                                         | 31        |
| 1.2. Lakossági betétek, megtakarítások, számlavezetés és kapcsolódó szolgáltatások.....                                                                                      | 34        |
| 1.2.1. Szabályozási környezet változása.....                                                                                                                                 | 34        |
| 1.2.2. Piaci tendenciák.....                                                                                                                                                 | 34        |
| 1.2.3. Azonosított problémák, kockázati pontok.....                                                                                                                          | 37        |
| <b>II. BIZTOSÍTÓI SEKTOR.....</b>                                                                                                                                            | <b>40</b> |
| 2.1. Szabályozás.....                                                                                                                                                        | 40        |
| 2.2. Piaci tendenciák.....                                                                                                                                                   | 40        |
| 2.3. Biztosítási termékek.....                                                                                                                                               | 41        |
| 2.3.1. Életbiztosítási termékek.....                                                                                                                                         | 41        |
| 2.3.2. Nem-életbiztosítási termékek.....                                                                                                                                     | 43        |
| 2.4. Kiemelt téma: Az online értékesítés térnyerése, illetve új termékek megjelenése a magyar biztosítási piacon.....                                                        | 46        |
| <b>III. TŐKEPIACI SEKTOR.....</b>                                                                                                                                            | <b>48</b> |
| 3.1. Szabályozási környezet.....                                                                                                                                             | 48        |
| 3.1.1. Szabályozási változások.....                                                                                                                                          | 48        |
| 3.1.2. Szabályozási kitekintés.....                                                                                                                                          | 48        |
| 3.2. Piaci tendenciák.....                                                                                                                                                   | 49        |
| 3.2.1. Pénzügyi eszközök forgalmazása, értékesítési csatornák.....                                                                                                           | 49        |
| 3.3. Azonosított kockázatok.....                                                                                                                                             | 51        |
| 3.3.1. Nagy tőkeáttételes deviza ügyletek.....                                                                                                                               | 51        |
| 3.3.2. Nyilvános ingatlanalapok likviditási kockázata az ügyféltájékoztatás során.....                                                                                       | 53        |
| 3.3.3. Online értékesítési csatorna jelentőségének várható további növekedése.....                                                                                           | 53        |
| <b>IV. NYUGDÍJPÉNZTÁRI SEKTOR / NYUGDÍJCÉLÚ MEGTAKARÍTÁSOK.....</b>                                                                                                          | <b>55</b> |
| 4.1. Szabályozási környezet.....                                                                                                                                             | 55        |
| 4.2. Piaci tendenciák.....                                                                                                                                                   | 55        |

|                                                                                         |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 4.3. Azonosított problémák, kockázati pontok .....                                      | 55        |
| 4.3.1. Attitűdformálás szükségessége .....                                              | 55        |
| 4.3.2. Nyugdíj-előtakarékossági számlára vonatkozó tájékoztatás szabályai .....         | 56        |
| 4.4. Magánnyugdíjpénztári átalakulást érintő egyes fogyasztóvédelmi tapasztalatok ..... | 56        |
| <b>Melléklet.....</b>                                                                   | <b>58</b> |
| Pénzpiac.....                                                                           | 59        |
| Tőkepiac .....                                                                          | 65        |

## A jelentésben használt rövidítések magyarázata

|                   |                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Batv.             | a befektetési alapkezelőkről és a kollektív befektetési formákról szóló 2011. évi CXCI. törvény                                                                                                                                                         |
| Bit.              | a biztosítókra 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                                                                                             |
| 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 Foglalkoztatási Nyugdíj- Hatóság                                                                                                                                                                                                  |
| ESMA              | Európai Értékpapírpiaci Hatóság                                                                                                                                                                                                                         |
| Hpt.              | a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény                                                                                                                                                                        |
| KIID              | kiemelt befektetői információs dokumentum (key investor information)                                                                                                                                                                                    |
| MABISZ            | Magyar Biztosítók Szövetsége                                                                                                                                                                                                                            |
| MiFID             | pénzügyi eszközök piacairól szóló irányelv (Markets in Financial Instruments Directive)                                                                                                                                                                 |
| NET               | Nemzeti Eszközkezelő Zrt.                                                                                                                                                                                                                               |
| NYESZ             | nyugdíjelőtakarékossági számla                                                                                                                                                                                                                          |
| PBT               | Pénzügyi Békéltető Testület                                                                                                                                                                                                                             |
| Psztv.            | Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény                                                                                                                                                                              |
| Ptk.              | a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény                                                                                                                                                                                                   |
| 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 végrehajtásról szóló 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, rendszerszintű jelenségek, piaci tendenciák, kockázati pontok bemutatása, értékelése, másrészt a szükségesnek ítélt felügyeleti válaszlépések, intézkedések azonosítása. A pénzügyi stabilitás és a pénzügyi intézményfelügyelet témakörébe tartozó kockázatok a Felügyelet a már több éve rendszeresen megjelenő kiadványában, a Kockázati jelentésben tárgyalja.

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 társfelügyeleti 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.

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. A jelentésekben egyes témáknál a tárgyidőszakot megelőző és azt követő időszakok fogyasztóvédelmi szempontból jelentős eseményei is megjelenítésre kerülhetnek.

## ÖSSZEFOGLALÓ MEGÁLLAPÍTÁSOK

A 2012 áprilisában megjelenő Fogyasztóvédelmi kockázati jelentés célja a 2011. II. félév fogyasztóvédelmi szempontból **kiemelt kockázatú és erős hatású** jelenségeinek, tendenciáinak azonosítása és átfogó elemzése, valamint az ezekre adott **felügyeleti válaszlépések** bemutatása. A jelentés e mellett részletesen tárgyal néhány aktuális, fogyasztóvédelmi szempontból megkülönböztetett figyelmet érdemlő kérdést.

A 2012. évi első fogyasztóvédelmi kockázati jelentés kiemelt témái a következők:

- Behajtás, követeléskezelés: a Felügyelet követeléskezelésre vonatkozó szabályozói megközelítése,
- Átlátható árazás fogyasztóvédelmi aspektusai,
- Az online értékesítés térnyerése, illetve új termékek megjelenése a magyar biztosítási piacon.

### Hitelezés

A deviza-forint kamatkülönbség miatt korábban **túlnyomó részt devizában, jelzálog fedezet mellett eladósodott háztartások** adósságterhei 2011 során elsősorban az árfolyamkockázati kitettség miatt tovább növekedtek. Az euró-zóna pénzügyi válsága a szuverénkockázatok növekedéséhez vezetett, amely a kockázati felárak jelentős emelkedését okozta, egyúttal a CHF euróhoz képesti jelentős felértékelődéséhez járult hozzá. **A drasztikusan megnövekedett mértékű törlesztőrészek fizetése az adósok egyre nagyobb számának jelentett problémát.**

Az emelkedő kockázatok és a **növekvő egyéni és intézményi veszteségek** következtében a lakossági devizakitettség mérséklésének lehetősége és igénye mind a fogyasztók, mind a hitelt nyújtó intézmények, mind a gazdaságpolitika részéről a figyelem középpontjába került. **2011 során a lakossági devizahitelezés problematikája nem csak pénzügyi fogyasztóvédelmi szempontból jelentette az első számú problémát, hanem az érintettek nagy száma és egyre súlyosabbá váló helyzete miatt egyéni és intézményi kereteken túlmutató, kiemelt gazdaságpolitikai és társadalmi szintű problémává vált.**

A kialakult helyzetre tekintettel 2011 második felében a korábbinál is **intenzívebb jogalkotási folyamat vette kezdetét** a lakossági devizahitel-állomány egyre súlyosbodó adósságszolgálati problémáinak enyhítése érdekében. **A fogyasztóvédelmi jellegű szabályozási intézkedések célja elsődlegesen az egyre nehezebb helyzetbe került devizahitel-adósok helyzetének megsegítése, valamint az otthonvédelem volt.** Számos jogszabály született, így például az *árfolyamrögzítés állami konstrukciójáról, a kényszerértékesítést korlátozó kvótarendszerről, a deviza alapú hitelek rögzített árfolyamon történő végtörlesztéséről, a központi hitelinformációs rendszerről, a Nemzeti Eszközkezelőről, az otthonteremtési kamattámogatásról, a THM maximumról és az átlátható árazásról.* A 2012-es szabályozás az *árfolyamrögzítő konstrukció* igénybevételének feltételrendszerét több ponton jelentősen, a fogyasztók számára kedvezőbb irányba módosította, valamint életbe léptek a *90 napnál hosszabb késedelembe esett deviza jelzáloghitelek forintra történő átváltásának lehetőségére vonatkozó rendelkezések.*

2012 február végéig az ügyfelek a 2011. szeptember 30-i 5.611 milliárd Ft-os **jelzálog-fedezetű háztartási devizahitel-állomány több mint 24 %-át végtörlesztették kedvezményes árfolyamon**, és ezáltal mintegy negyedével csökkent a háztartások jelzálog alapú deviza kitettsége. A program során **a végtörlesztő devizahitel adósok összesen mintegy 370 milliárd forint tőketartozás-elengedésben részesültek**, ami ügyfelenként átlagosan 2,186 millió Ft tartozás- elengedést jelent. A végtörlesztett hitelek esetében az átlagos ügyletméret végtörlesztési árfolyamon 5,8 millió Ft, piaci árfolyamon közel 8 millió Ft volt. Az átlagszámok alapján alacsony összegű (2-3 millió forintos) hitelek tömeges végtörlesztésére is sor került. A konstrukció csaknem 170 ezer családnak jelentett komoly segítséget, az esetek kétharmadában végleges megoldást a deviza alapú hitel jelentette problémákra.

A Felügyelet megítélése szerint **a végtörlesztés után jelentősen alacsonyabb szintű devizahitel-állomány portfólióminősége, illetve a devizahitel adósok várható fizetőképessége szempontjából**

továbbra is az árfolyam alakulása, és az árfolyamkockázat további csökkentése jelenti az egyik kulcstényezőt. Így fogyasztóvédelmi szempontból a fennmaradt devizahitel-állomány szempontjából a fogyasztók széles rétege számára rendelkezésre álló állami adósságrendező konstrukciókon keresztüli átstrukturálások sikeres lebonyolítása kulcsfontosságú.

A jelzálogfedezet mellett folyósított devizahitel-adósok problémáinak kezelésére mind az állami programok, mind az intézmények saját konstrukciói elérhetők az intézmények kínálatában. A megújuló árfolyamrögzítő program a jól fizető, illetve a 90 napot meg nem haladó késedelemben lévő devizahitelek számára kétlépcsős, árfolyamhatás elleni védelmet, illetve az állami és intézményi szerepvállalás révén a fizetési kötelezettség részleges elengedését kínálja. Ugyanakkor a gyűjtőszámlahitel miatt hosszú távon magában hordozza a forintosított hitelrész jövőbeli fizetési terhének pontosan nem prognosztizálható kockázatát, a jogszabály által meghatározott maximális árfolyam alatt. A 90 napot meghaladó késedelemmel rendelkező ügyletek esetében a forintra váltás és ezzel egyidejűleg a részleges tartozás-elengedés jelenthet fizetéskönnyítést. Fogyasztóvédelmi szempontból a devizahitelek forinthatallé alakítása sem teljesen mentes a hosszútávú kockázatoktól, ezért a jövőben ennek folyamatos monitoringja szükséges.

Számítások szerint a devizahitel-adósok megsegítését célzó állami fizetéskönnyítő programok a bázisnak tekinthető 2011. szeptember végi állomány vonatkozásában a lehetséges jogosultak széles köre, valamint az eltérő pénzügyi helyzetben lévő érintett ügyfélszegmensek alapján 2012 végéig a hitelállomány akár maximum 90 százalékát is érinthetik. Mivel várhatóan nem minden jogosult él a jogszabály nyújtotta lehetőségekkel – a becsült hatás ennél valamivel kisebb, mintegy 70 százalékra tehető. Összességében tehát a kormányzati programok a devizahitel-adósok csaknem valamennyi rétege számára kínálnak valamilyen könnyítést, melynek következtében az érintett adósok árfolyamkockázata jelentősen csökken, és az adósok az igénybe vett konstrukcióktól függően különböző mértékű tartozás elengedésben részesülnek.

A lakossági forinthatallékre is egyre inkább jellemző a fizetési nehézségek fokozódása, ezért várhatóan előtérbe kerül az ezzel kapcsolatos problémák kezelése is. A forinthatallé esetében az aktív követeléskezelés, fizetéskönnyítés hagyományos eszközeinek megfelelő időben történő alkalmazása, illetve a fogyasztók e helyzetben elérhető lehetőségeinek pontos ismerete járulhat hozzá az ügyfelek fizetési nehézségeinek hatékony kezeléséhez, és a portfólió további romlásának megállításához.

2012-ben a jelenlegi várakozások alapján a végtörlesztés okozta keresletélénkülés lecsengését követően továbbra is a 2011-es év nagyobb részére jellemző visszafogott hitelkínálatra, alacsony hitelfolyósítási értékekre lehet számítani. Az új ügyletek létrejöttének várhatóan nem kedveznek a romló portfólió összetétel miatt szigorított hitelhez jutási feltételek, valamint a megemelt kondíciók sem. A piac termékkínálata érdemben nem változik, a hitelezési üzletágban 2012-ben alapvetően az állami programokhoz és konstrukciókhoz kötődő ügyfélszolgálat, valamint a késedelmes hitelek kezelése köti le az intézményi kapacitásokat.

A hitelezési feltételek szigorodása, egyes terméktípusokon belül a forgalmazó intézmények számának csökkenése, a hitelfelvételi hajlandóság visszafogottsága rövidtávon a verseny részleges korlátozottságát eredményezheti. A termékek árazási gyakorlatának megváltoztatása ebben a környezetben az átláthatóság és egyszerűsödés pozitív hatása mellett a referenciakamaton felüli kamatfelár mértékének meghatározása során negatív következményként átmeneti jelleggel árfelhajtó hatással is együtt járhat.

### Követeléskezelés

A Felügyelet tapasztalatai alapján számos, fogyasztókat érintő anomália (ügyfélérdekeket sértő jelenség, fogyasztóvédelmi kockázat) keletkezik abból a körülményből, hogy a követeléskezelés fogyasztóvédelmi szempontból nem megfelelően, esetenként hiányosan szabályozott. Hiányoznak a fogyasztókkal szembeni magatartás minimális tartalmára, az elszámolási kötelezettségre és az ügyfél-tájékoztatás tartalmára vonatkozó jogszabályi előírások. A Felügyelet a fogyasztókat érintő anomáliák orvoslását megfelelő szabályozással látja megvalósíthatónak, ezért 2012 márciusában összeállította átfogó szabályozási koncepcióját, amelyet megküldött a jogalkotó részére.

A koncepció fogyasztóvédelmi részében szereplő **magatartási szabályok** a követeléskezelő intézmények számára határoznák meg ügyfelekkel szemben tanúsítandó magatartási követelményeket, így például a *kapcsolatfelvétel módjára, gyakoriságára, a telefonbeszélgetések rögzítésére vonatkozóan*, továbbá arra, hogy az intézmény – a nyomon követhetőség és ellenőrizhetőség érdekében – *nyilvántartást vezessen a követeléskezelés folyamatáról*. A **tájékoztatási szabályok** a fogyasztó **döntéshozatalát** segítik. A koncepció szerint a követeléskezelő a fokozatosság elvének megfelelően adná meg a szükséges információkat az adósnak a teljes folyamat során, a késedelembeesést követően.

### *Átlátható árazás*

**Fogyasztóvédelmi szempontból jelentős előrelépésnek értékelhető az átlátható árazás részletszabályainak jogszabályban való rögzítése, hiszen a THM maximalizálása csökkenti az ügyfelek kiszolgáltatottságát és a fizetendő kamatterheket, a referencia-kamatlábbhoz kötött árazás és a kamatperiódus 3, 5 vagy 10 évre szóló rögzítése révén pedig kiszámíthatóbb, az ügyfél számára jobban követhető árazás valósul meg. E szabályok egyértelműen csökkentik a pénzügyi intézmények szerződésmódosítási és árazási mozgásterét.**

A Felügyelet álláspontja szerint a törvényi szabályozás a korábbiakhoz képest nagy előrelépést tett e rendelkezések megalkotásával, ugyanakkor további előrehaladást jelentene **a szabályozás szigorítása** annak érdekében, hogy **az ügyfél fizetési késedelmé** (illetve vagyonbiztosítási díjhátraléka) **miatt a pénzügyi intézmény a jogszabályban megfogalmazott lehetőség szerint felárat ne emelhessen**. Az általános piaci gyakorlat szerint ugyanis az **ügyfél nemteljesítése esetén** a pénzügyi intézmény a **késedelmi kamat** felszámításával kompenzálhatja megnövekedett kockázatát.

A 3, 5 vagy 10 éves kamatperiódusra **rögzített kamatozású kölcsönszerződések szabályozása szintén előrelépés, hiszen az ügyfelek mozgásterét** az új szabályozás növelte azzal, hogy a számukra kedvezőtlen kamatmódosítás esetén kamatfordulókor, díjmentesen felmondhatják és előtörleszthetik a hitelszerződést.

**Fogyasztóvédelmi megfontolások miatt érdemes megvizsgálni a szabályozás pontosítását annak részletszabályozásával, hogy kamatfordulókor az új kamatperiódusra vonatkozóan milyen okok és objektív körülmények esetén jogosult a pénzügyi intézmény a kamat mértékének – ügyfél számára kedvezőtlen – egyoldalú módosítására.** E szabályozási pontosítás annak érdekében szükséges, hogy a kialakult jogszabályi környezet – az átláthatóság biztosítására vonatkozó – jogalkotói szándék maradéktalanul érvényesülését biztosíthassa.

### *Lakossági betétek, megtakarítások, számlavezetés*

2011-ben **a megtakarítási ráta jelentősen emelkedett**. Ezzel párhuzamosan 2011 második felében a **lakossági megtakarításokhoz való hozzájutás felértékelődése** figyelhető meg: erősödött a lakossági forrásokért folyó verseny az **egyes pénzügyi szektorok** (hitelintézetek, biztosítók, tőkepiac, pénztárak), valamint az **állam között**. A verseny élénkülésére egyrészt a hitelintézeti betétek, megtakarítási **termékek árazási tendenciáinak alakulása utal**. Az ügyfélaktivitás, valamint az új források bevonásának ösztönzése ismét előtérbe került egyes termékek attraktív árazásán keresztül. A szolgáltatók közötti verseny másrészt megjelenik a **termék-innovációban**, komplex megtakarítási termékek kialakításában is. Mindezek következtében új típusú betéti termékek megjelenése figyelhető meg. Egyértelmű piaci tendencia **a befektetési termékkel kombinált betéti termékek kínálatának bővülése, és a strukturált betétek újbóli megjelenése**.

A Felügyelet megítélése szerint a **komplex megtakarítási termékek esetében fogyasztóvédelmi aggályokat vet fel**, ha ezen termékek tájékoztatóiban, kapcsolódó anyagaiban az intézmények egyáltalán **nem, vagy a kelletténél kevesebb hangsúlyt helyeznek a termékek összetettségére, kockázatainak kiemelésére**. A Felügyelet kockázatként azonosította a **fogyasztók számára a betét-típusú termékek egyre bonyolultabbá/összetettebbé válását**, mivel a tájékoztatás **nem megfelelő minősége** (kiegénsúlyozatlansága) **nővelheti a félreértékesítés kockázatát**.

A megtakarítások mellett a **számlatermékek és a kapcsolódó szolgáltatások is felértékelődnek** a hitelintézetek számára. **Fogyasztóvédelmi szempontból továbbra is problémát jelent, hogy az**

intézmények számlatermékeinek és kapcsolódó szolgáltatásoknak a díjstruktúrája átláthatatlan, **nehezen összehasonlítható**. A Felügyelet az ügyfelek tájékoztatása és tudatos döntésének támogatása, valamint a transzparencia növelése érdekében megkezdte a számla- és kapcsolódó szolgáltatások választását elősegítő, az intézmények kötelező adatszolgáltatásán alapuló, összehasonlító internetes program kialakítását.

A fiókok számának egyértelmű csökkenése mellett megfigyelhető az **értékesítési csatornák eltolódása** az elektronikus csatornák irányába. A Felügyelet megítélése szerint **fogyasztóvédelmi szempontból aggályos lehet**, ha a hagyományos értékesítési csatornák visszaszorulását rövid távú költségcsökkentési szempontok mozgatják, mivel az intézmények rendelkezésre állásának csökkenése a kiszolgálás minőségének romlását és az ügyfélpanaszok számának emelkedését vonhatja maga után.

### *Biztosítási szektor*

A biztosítási szektor esetében továbbra is **a unit-linked életbiztosítási termékek dominanciája és további térnyerése figyelhető meg** annak ellenére, hogy a termékkel összefüggésben **számos fogyasztói kockázat**, illetve **anómália tapasztalható**. Ezen kockázatok csökkentése érdekében a Felügyelet egyrészt **unit-linked biztosításokra vonatkozó ajánlás kiadásával kívánja orientálni a biztosítókat**. Másrészt a Felügyelet **a teljes költségmutató (TKM) továbbfejlesztési lehetősége** érdekében **konzultációs anyagot** dolgozott ki, melyben javasolja, hogy szükséges lenne kialakítani egy általános, termékeken és szektorokon átívelő, azonos tartalmú, kamatrés típusú költségmutatót, az **általános költségmutatót (ÁTKM)**.

Az **életágban** továbbá **a hitelfedezeti és törlesztési életbiztosításokkal** kapcsolatos anomáliák vetnek fel fogyasztóvédelmi kérdéseket. Míg az előbbi kapcsán a **csoportos biztosítási szerződések szabályozatlanságának** problematikája, az utóbbi esetében a munkaviszony közös megegyezéssel történő megszüntetése esetén való biztosítói helytállás említhető. A pénz- és tőkepiaci kockázatokat magában rejtő **ingatlanhitellel kombinált unit-linked életbiztosításokkal** kapcsolatos anomáliákra a Felügyelet a unit-linked biztosításokra vonatkozó ajánlásban törekszik tájékoztatási elvárásokat megfogalmazni.

A hazai piacon **a nem-élet ágat továbbra is intenzív verseny** jellemzi, amely a néhány ágazatban tapasztalható **csökkenő kockázatokkal párhuzamosan az átlagdíjak folyamatos mérséklődését eredményezi**. Az **átlagdíj-csökkenés fogyasztóvédelmi szempontból előnyösnek értékelhető**, ugyanakkor a Felügyelet megítélése szerint ez egyes esetekben **aggályokat vethet fel a jövőbeni szolgáltatás minőségével és a biztosítások fedezettségével kapcsolatban**.

**A biztosítási termékek online értékesítése egyelőre csak a nem-élet ágban jellemző, az élet ágban kevésbé alkalmazott értékesítési csatorna**. Ennek oka – a piaci szereplők válaszai alapján – elsősorban az **életbiztosítási termékek komplexitása**. Néhány biztosító szerint **a nem-élet ágban az internetes értékesítés aránya várhatóan a közeljövőben is növekedni fog**, nemcsak a gépjármű- biztosítás piacán, hanem egyéb ágazatok (lakásbiztosítás, vagyonszolgáltatás, utasbiztosítás) területén is.

**A termékinnováció** kapcsán a **nyugat-európai biztosítói piacon is csak mérsékelt innovációs tevékenység tapasztalható, mely eddig csak nagyon korlátozott mértékben jelent meg a hazai piacon**. 2011 során a hazai biztosítási piacon **a termék-innováció helyett a termékmódosítások domináltak**. Legjellemzőbb változás a már meglévő termékek online felületre való adaptálása volt. A termékmegújítások mögött elsősorban árazás, kockázati kör kiszélesítés, rugalmasabb szolgáltatások álltak.

### *Tőkepiaci szektor*

A Befektetési alapkezelőkről és a kollektív befektetési formákról szóló, 2011 év végén elfogadott törvény 2012-től kezdve befektető-, illetve fogyasztóvédelmi szempontból jelentős változást jelent, mivel a nyilvános befektetési alapokra vonatkozóan bevezeti a **kiemelt befektetői információs dokumentumot (KIID)**. A KIID célja, hogy **a befektető tömör formában, világos nyelvezettel kapja meg azokat a legszükségesebb információkat, melyek a befektetési döntéshozatalt támogatják**. A KIID és annak helyes használata az értékesítési folyamat során nagyban segítheti az ügyfelek kockázatvállalási profiljához illeszkedő megfelelő termékek kiválasztását.

A Felügyelet megítélése szerint a tőkepiacon elérhető termékek közül fogyasztóvédelmi szempontból **jelentős kockázatúak a magas tőkeáttételű ügyletek**, amelyek esetében szélsőséges esetekben százszoros vagy akár kétszázszoros is lehet a **tőkeáttétel**. Ezen ügyletek esetében kiemelt jelentősége van annak, hogy a szolgáltatók csak olyan lakossági befektetők részére nyújtsák ezeket, akik képesek az ilyen kockázatok megfelelő kezelésére, és akik kockázattvállalási profiljába illeszkedik a termék. A rendelkezésre álló információk szerint 2011-ben relatíve alacsony számú lakossági ügyfél vett igénybe ilyen szolgáltatást a Felügyelet által engedélyezett szolgáltatótól, és ezen ügyfelek többsége jellemzően megfelelt a fenti kritériumoknak.

Ugyanakkor – tekintettel a magas nettó veszteségadatokra – további lépések is szükségesek. A Felügyelet aktív, piacformáló szerepet kíván vállalni abban, hogy az ügyfelek besorolása minél pontosabban történjen meg a jövőben. Fontos, hogy az ügyfelek az ilyen tranzakciók jellemzőiről, a kapcsolódó kockázatokról ne csak a szerződéskötést közvetlenül megelőzően, hanem már az első kapcsolatfelvétel során, valamint a szolgáltatás igénybevétele ideje alatt folyamatosan tájékozódhassanak a kockázatokról. **A Felügyelet az előzőek alapján a magas tőkeáttételes ügyletekre vonatkozóan 2012. során ajánlás megjelentetését tartja szükségesnek.**

### *Nyugdíjpénztári szektor*

Az öngondoskodás, a hosszú távú nyugdíjcélú megtakarítások felértékelődésével párhuzamosan fontos **a nyugdíjcélú megtakarítások ösztönzésének további erősítése, a fogyasztói attitűd formálása**, mely az ismeretterjesztés, a szemléletformálás által, valamint a fogyasztók **tudatos nyugdíjtervezésének** ösztönzésével valósulhat meg. A nyugdíjcélú megtakarítások általános támogatása mellett fontos, hogy a **fogyasztók tudatosan vegyék igénybe a választott megtakarítási formát**, és döntéseiket saját preferenciáiknak megfelelően hozzák meg.

# A FELÜGYELET FOGYASZTÓVÉDELMI CÉLÚ MONITORING TEVÉKENYSÉGÉNEK TAPASZTALATAI

## I. PÉNZPIACI SZEKTOR

### 1.1. Háztartások hitelezése

#### *1.1.1. A lakossági hitelezést érintő szabályozási környezet legfontosabb változásai és jellemzői*

Már 2010 során és 2011 első felében is **számos olyan szabályozási intézkedés** történt, mely a **lakossági devizahitel-állomány további növekedését, és így az új deviza alapú hitelek folyósításának radikális visszafogását célozta**. A jogalkotó de facto tiltotta meg a deviza alapú jelzáloghitelek további folyósítását azáltal, hogy jelzálogjog bejegyzési tilalmat mondott ki e hiteltípusokra<sup>1</sup>.

A már fennálló devizahitel-állománnyal összefüggésben keletkezett fogyasztói kockázatok csökkentésére egy sor fogyasztóvédelmi célú szabályozási intézkedés született. Ilyen jogszabályi intézkedés volt az egyoldalú szerződésmódosítás lehetőségeinek további jelentős szigorítása, valamint a Felügyelet kezdeményezésére a lakáscélú deviza alapú jelzáloghitelek (törlesztése, elő- és végtörlesztése) esetén a középárfolyam kötelező alkalmazásának előírása. Fogyasztóvédelmi szempontból jelentős előrelépésként értékelhető a késedelmi terhek növelésének korlátozására, az előtörlesztési terhek könnyítésére, a futamidő hosszabbítási kötelezettségre, vagy a kilakoltatási moratóriumra vonatkozó jogszabályi előírások megjelenése.

2011 második felében a korábbinál is **intenzívebb jogalkotási folyamat vette kezdetét** a meglévő lakossági devizahitel-állomány egyre súlyosbodó adósságszolgálati problémáinak enyhítése érdekében. A fogyasztóvédelmi jellegű szabályozási intézkedés-csomag célja így különösen a nehéz helyzetbe került devizahitel-adósok helyzetének megsegítése, valamint az otthonvédelem volt. Jogszabály született az árfolyamrögzítés állami konstrukciójáról, a kényszerértékesítési kvótarendszerről, a deviza alapú hitelek rögzített árfolyamon történő végtörlesztéséről, a központi hitelinformációs rendszerről, a Nemzeti Eszközkezelőről, az otthonteremtési kamattámogatásról, a THM maximumról és az átlátható árazásról. A 2012-es szabályozás az árfolyamrögzítő konstrukció igénybevételének feltételrendszerét több ponton jelentősen, a fogyasztók számára kedvező irányba módosította, valamint életbe léptek a 90 napnál hosszabb késedelembe esett deviza jelzáloghitelek forintra történő átváltásának lehetőségére vonatkozó rendelkezések. A legújabb szabályozási lépéseket bemutató összefoglalást a melléklet M1. táblázata tartalmazza.

#### *1.1.2. Piaci tendenciák*

2011 során a lakossági devizahitelezés problematikája nem csak pénzügyi fogyasztóvédelmi szempontból jelentette az első számú problémát, hanem az érintettek nagy száma és egyre súlyosabbá váló helyzete miatt egyéni és intézményi kereteken túlmutató, kiemelt gazdaságpolitikai és társadalmi szintű problémává vált.

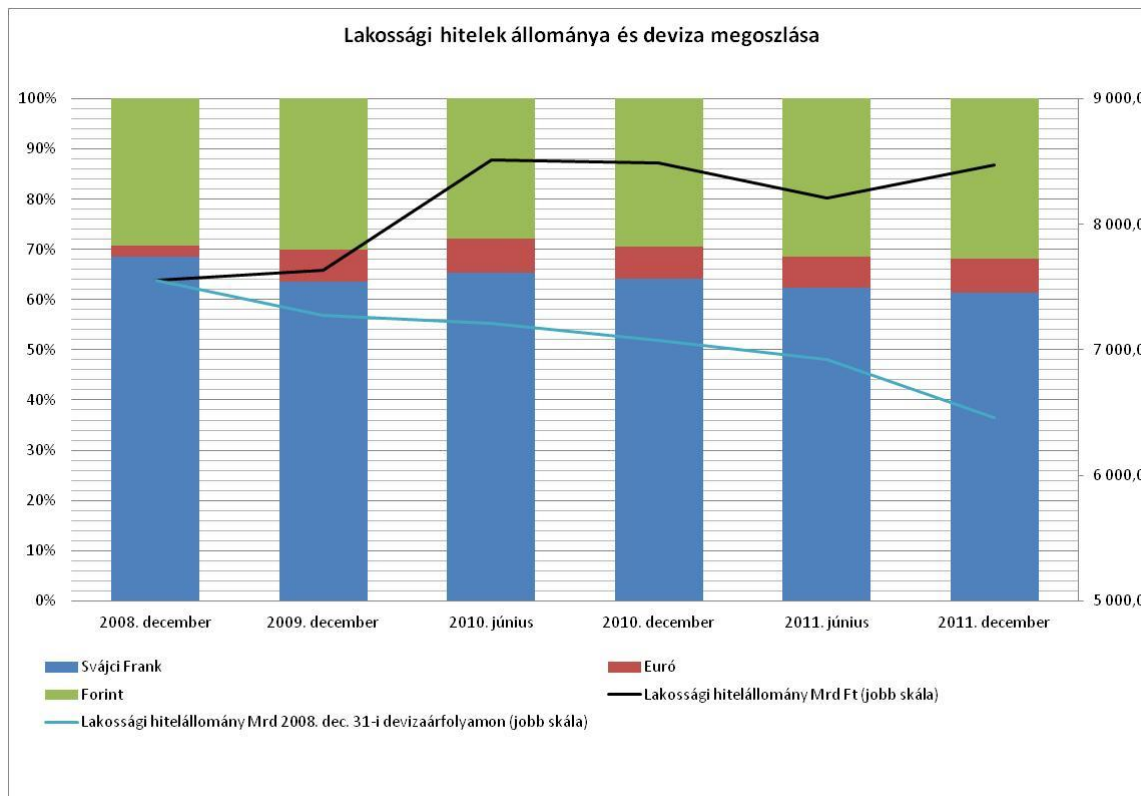
A kamatkülönbözet miatt túlnyomó részt devizában, jelzálogfedezet mellett eladósodott háztartások adósságterhei – elsősorban az árfolyamkockázati kitettség miatt – tovább növekedtek 2011-ben. Az eurózóna pénzügyi válsága a szuverénkockázatok növekedéséhez vezetett, amely a kockázati felárak jelentős emelkedését okozta, egyúttal a CHF euróhoz képesti jelentős felértékelődéséhez járult hozzá. **A drasztikusan megnövekedett mértékű törlesztőrészletek fizetése az adósok egyre növekvő számának jelentett problémát.** A forintban fizetett törlesztőrészletek növekedésével, valamint egyéb

<sup>1</sup> Ezen szabályozást később a jogalkotó enyhítette a körütekintő lakossági hitelezés feltételeiről és a hitelképesség vizsgálatáról szóló 361/2009. (XII. 30.) Korm. rendelet módosításával.

okokkal (pl. foglalkoztatottság alakulása, rendelkezésre álló jövedelem változása) párhuzamosan **folytatódott a késedelemben lévő ügyfelek számának és a lejárt lakossági hiteltartozás volumenének gyors ütemű emelkedése.**

2011 végén a lakossági hitelek forintban kifejezett devizanemenkénti megoszlása a júniusi arányokhoz hasonlóan alakult. Továbbra is a devizahitelek 60%-on felüli aránya (ezen belül a svájci frank alapú kölcsönök 90% körüli dominanciája) jellemző. Az árfolyamszűrt (2008-as devizaárfolyamokon számított) hitelállomány az elmúlt két évben határozott csökkenést mutat. Az előző időszak trendjének megfelelően a lakosság meglévő hiteleinek törlesztésével megőrizte nettó törlesztő pozícióját.

1. ábra

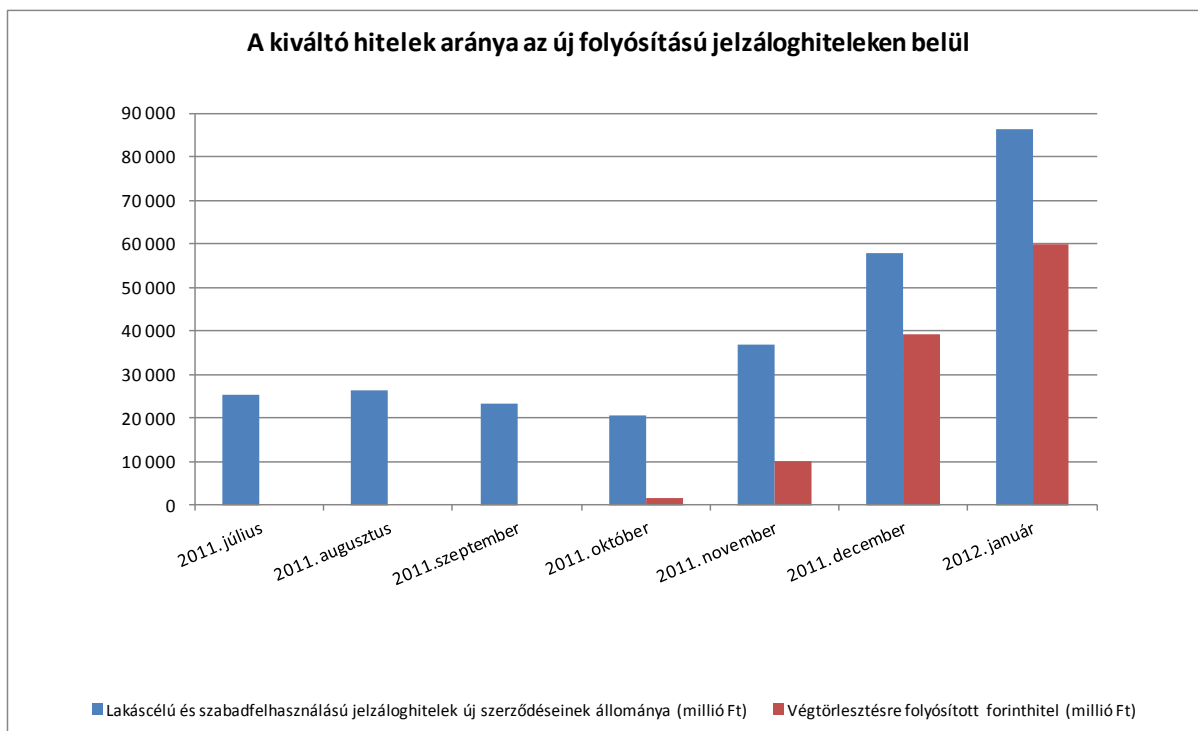


Forrás: PSZÁF – Hitelintézeti adatok

Az **új folyósítások** az elmúlt időszakban is a jogszabályi feltételeknek megfelelően **forintban** realizálódtak. A hitelhez jutás feltételei között **felértékelődött az önerő**, illetve a megtakarítások szerepe. Az év utolsó hónapjaiban egyes terméktípusok kínálata érzékelhető csökkenést mutatott, illetve a megkötött ügyletek hitelköltségei emelkedtek. Az **év utolsó két hónapjában** az állam által kezdeményezett, a devizában eladósodottak számára kialakított rögzített árfolyamon történő **végtörlesztés hatására átmenetileg megélénkült a hitelezési piac.**

A végtörlesztéshez folyósított forint alapú kiváltó hitelek állománynövekedése jóval kisebb volt, mint a megszűnő devizahitelek állománycsökkenése. **2012 február végéig az ügyfelek a 2011. szeptember 30-ai 5.611 milliárd Ft-os jelzálog-fedezettű háztartási devizahitel állomány több mint 24 %-át, azaz 1.354 milliárd forintot végtörlesztettek.** A végtörlesztést részletesebben a jelentés további fejezete tárgyalja.

2. ábra



Forrás: MNB - állománnyal súlyozott kamatstatisztikák. PSZÁF - A deviza alapú kölcsönszerződések végtörlesztésével, és az azok kiváltására nyújtott forinthitelek folyósításával kapcsolatos rendkívüli adatszolgáltatás.

2012-ben a jelenlegi várakozások alapján a végtörlesztés okozta keresletélénkülés lecsengését követően továbbra is a 2011-es év nagyobb részére jellemző visszafogott hitelkínálatra, alacsony hitelfolyósítási értékekre lehet számítani. Az új ügyletek létrejöttének várhatóan nem kedveznek a romló portfólió összetétel miatt szigorított hitelhez jutási feltételek, valamint a megemelt árjellegű kondíciók sem. **A piac termékkínálata érdemben nem változik, a hitelezési üzletágban 2012-ben alapvetően az állami programokhoz és konstrukciókhoz kötődő ügyfélkiszolgálás, valamint a késedelmes hitelek kezelése köti le az intézményi kapacitásokat.**

**Fogyasztóvédelmi szempontból továbbra is a végtörlesztés után fennmaradó devizahitel-állomány megfelelő kezelése, a fogyasztók árfolyam-kockázati kitettségének mérséklése, a fogyasztók széles rétege számára rendelkezésre álló állami adósságrendező konstrukciókon keresztüli átstrukturálások lebonyolítása, valamint a forinthitelekre is egyre inkább jellemző, fokozódó fizetési nehézségekkel kapcsolatos problémák kezelése marad előtérben.**

### Késedelmes és nem fizető lakossági hitelek

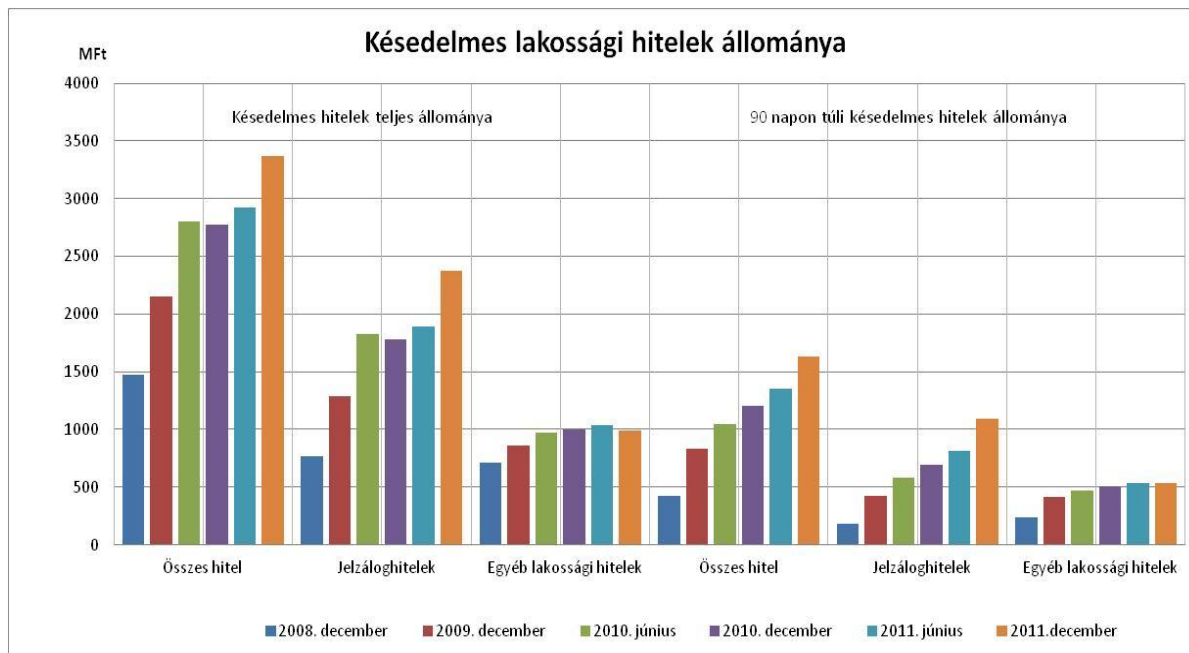
2011 végére a **késedelmesen fizetett lakossági hitelek** állománya 3.389 milliárd forintra emelkedett. **A második félévben a június 30-ai állományhoz képest ez jelentős mértékű, közel 442 milliárd forintos növekedést jelentett. A lakossági hitelek késedelmének növekedése alapvetően a jelzáloghitelek fizetési problémáira vezethető vissza: a késedelmes hitelek 70%-a jelzáloghitel.**

**A 90 napon túl késedelmes hitelek** állománya is növekedett az év második felében, így az év végére 1.628 milliárd forintot ért el. A 90 napon túl késedelmes hitelek 67%-a a jelzáloghitel. A júniusi állapothoz képest a **késedelmes hitelekben belül a jelzáloghitelek aránya nőtt** meg jelentősen.

Az **egyéb lakossági hitelek** esetében az állomány stagnált. A késedelmes jelzáloghitelekben belül továbbra is a devizahitelek volumene és aránya a legnagyobb, de 2011. június 30-ához képest **a 90 napon túl késedelmes hitelekben belül a forintban nyújtott piaci kamatozású lakáscélú hitelek és a forintban nyújtott szabadfelhasználású hitelek arányának markáns növekedése** azt jelzi, hogy fogyasztóvédelmi szempontból a devizahitelek problémái mellett a forinthitelek fizetési

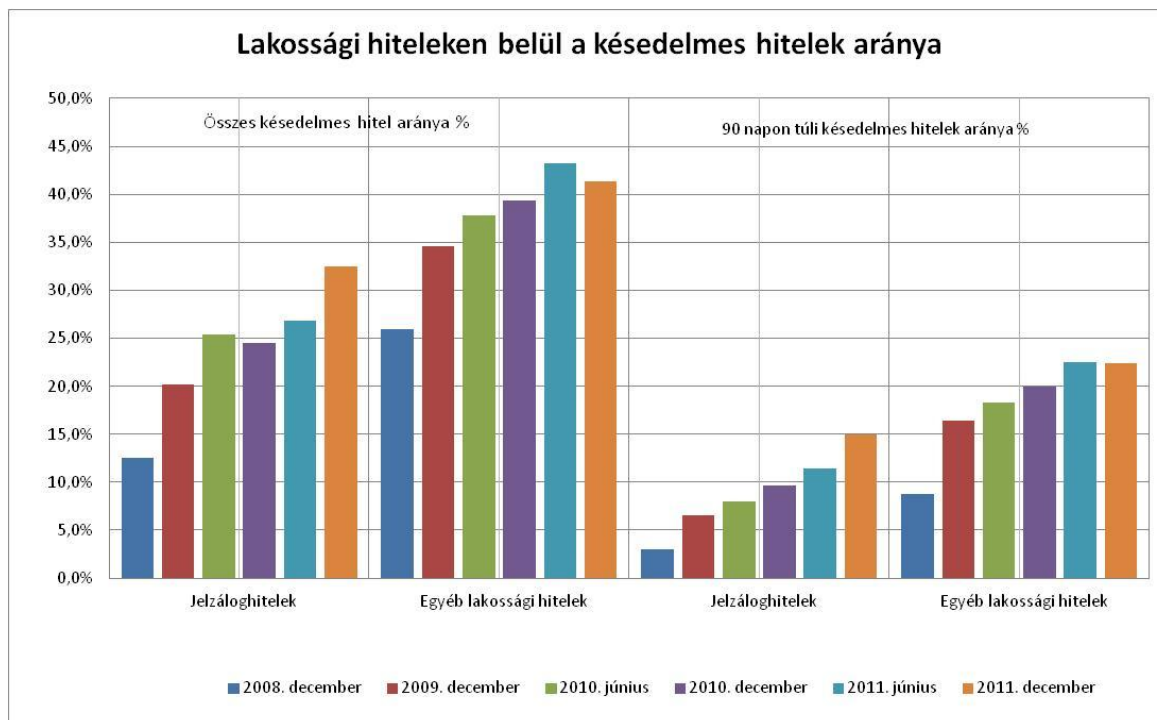
**nehézségei is egyre nagyobb figyelmet követelnek.** Különösen az egy éven túli késedelmes forintHITEK volumene és aránya emelkedett az év utolsó időszakában.

3. ábra



Forrás: PSZÁF - Kereskedelmi bankok, szövetkezeti hitelintézetek és pénzügyi vállalkozások szerződés szerinti összesített adatai.

4. ábra



Forrás: PSZÁF, Kereskedelmi bankok, szövetkezeti hitelintézetek és pénzügyi vállalkozások összesített adatai.

### Újratárgyalt (átstrukturált) hitelek állománya

A fizetési nehézségek egyik lehetséges kezelésének, a szerződések intézményi megoldások keretében történő átstrukturálásának aránya 2011 második felében – a korábbi tendenciákkal ellentétben – enyhe csökkenést mutat. Az újratárgyalt ügyletek nagy része (82,74%-a) továbbra is jelzáloghitel-szerződés volt.

Összességében a pénzügyi intézmények által kezdeményezett átstrukturálás – mint a fizetési problémák kezelésének eszköze – a 2011-es évben a korábbiaknál nem kapott nagyobb szerepet. Az intézmények által kidolgozott fizetéskönnyítő konstrukciók szerződéskötési darabszámai is csökkenő trendet mutattak az év utolsó negyedében, vélhetően az állami fizetéskönnyítő programok életbe lépése miatt.

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

|                         | 2008. december |       | 2009. december |       | 2010. június |       | 2010. december |       | 2011. június |       | 2011. december |       |
|-------------------------|----------------|-------|----------------|-------|--------------|-------|----------------|-------|--------------|-------|----------------|-------|
|                         | M Ft           | Arány | M Ft           | Arány | M Ft         | Arány | M Ft           | Arány | M Ft         | Arány | M Ft           | Arány |
| Lakossági hitelek       | 36 219,00      | 0,4%  | 273 048,00     | 3,1%  | 401 980,00   | 4,1%  | 532 303,00     | 5,4%  | 527 637,12   | 5,6%  | 537 734,89     | 5,5%  |
| Jelzáloghitelek         | 20 747,00      | 0,3%  | 211 193,00     | 3,3%  | 320 967,00   | 4,5%  | 441 120,00     | 6,1%  | 445 296,63   | 6,3%  | 444 940,47     | 6,1%  |
| Egyéb lakossági hitelek | 15 472,00      | 0,6%  | 61 855,00      | 2,5%  | 81 012,00    | 3,2%  | 91 183,00      | 3,6%  | 82 340,50    | 3,4%  | 92 794,42      | 3,9%  |

Forrás: PSZÁF - Kereskedelmi bankok, szövetkezeti hitelintézetek, pénzügyi vállalkozások összesített adatai

## Portfoliótisztítás

Az elmúlt két évben az olyan ingatlanok száma, amelyek eladott követelések fedezetét képezték a lakossági hiteleknél, stabilan havi 1500 db körül alakult. **A végrehajtási eljárásra átadott lakóingatlanok száma 2011 őszén jelentősen megnövekedett**, a korábban megfigyelt havi átlagos 2500 darabról 4500 darabra, majd november-decemberben visszatért a hosszú távon megfigyelt értékekhez. A Felügyelet a 2011-ben bevezetett kvótarendszer statisztikáit rendszeresen közzéteszi<sup>2</sup>. A statisztikák alapján megállapítható, hogy a pénzügyi intézmények kényszerértékesítési kvótájuk kb. 80%-át használják ki. A Nemzeti Eszközkezelőre vonatkozó szabályok véglegesítésével a kvóta-kihasználtság várhatóan növekedni fog.

## Állami fizetéskönnyítő programok

Az emelkedő kockázatok és a növekvő egyéni és intézményi veszteségek következtében a lakossági devizakitetség mérséklésének lehetősége és igénye mind a fogyasztók, mind pedig a hitelt nyújtó intézmények részéről a figyelem középpontjába került. 2011 nyarán felerősödött az a tendencia, hogy a devizahitelezéshez kapcsolódó, tömeges fogyasztói problémák, valamint a pénzügyi szolgáltatók és az intézményrendszer ezzel kapcsolatos gyakorlata, szerepe napi szinten is hangsúlyosan a közbeszéd részévé vált. 2011 nyarán számos fogyasztóvédelmi célú szabályozási lépés történt, amelyek célja elsősorban a nehéz helyzetbe került devizahitel adósok megsegítése, valamint az otthonvédelem volt.

## Árfolyamrögzítő program

A törvény alapján<sup>3</sup> 2011. augusztus 12-étől induló árfolyamrögzítő program átmeneti időszakra – legfeljebb 36 hónapra – biztosított kiszámítható törlesztőrészlet alakulást a devizatartozással rendelkező adósok bizonyos köre számára a forint/deviza árfolyamváltozásokkal szemben. A Felügyelet 2011 évi I. féléves fogyasztóvédelmi kockázati jelentése<sup>4</sup> részletesen foglalkozott a program fogyasztóvédelmi szempontból lényeges sajátosságaival. A programhoz kapcsolódóan **a Felügyelet részletes fogyasztóvédelmi tájékoztatót és árfolyamrögzítő kalkulátort tett közzé honlapján, ezzel segítve a csatlakozni kívánók számára a döntés megalapozottságát**. A kalkulátor látogatottsága október végéig elérte a 337 ezres megtekintési számot. Ezzel párhuzamosan a Felügyelet vezetői körlevélben szólította fel a pénzügyi intézményeket a személyre szabott, közérthető tájékoztatási gyakorlat szükségességére, illetve a gyűjtőszámlahitel kamatképzésének várható módszerére vonatkozó elvárt előzetes tájékoztatási gyakorlatra.

A Felügyelet rendelkezésére álló végleges adatok alapján mintegy 4000 szerződés jött létre a 2011. december 31-éig beadott kb. 6900 db igénylésből. **A programban részt vevők alacsony számát elsősorban a 2011 szeptemberétől induló végtörlesztési program magyarázhatja**. A konstrukció iránti érdeklődés az év utolsó heteiben ismét felerősödött, és a program jelentősen átdolgozott, 2012

<sup>2</sup> [http://www.pszaf.hu/bal\\_menu/jelentesek\\_statistikak/statistikak/kenyszerertekesesites](http://www.pszaf.hu/bal_menu/jelentesek_statistikak/statistikak/kenyszerertekesesites)

<sup>3</sup> A devizakölcsönök törlesztési árfolyamának rögzítéséről és a lakóingatlanok kényszerértékesítésének rendjéről szóló 2011. évi LXXV. törvény

<sup>4</sup> A Felügyelet 2011. évi I. féléves fogyasztóvédelmi kockázati jelentése, 19-21. oldal

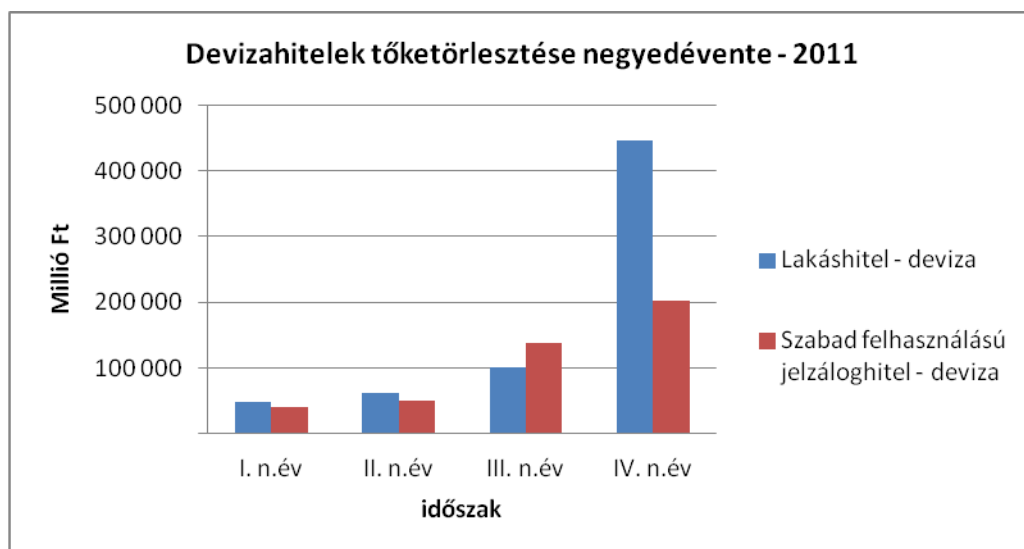
áprilisától induló változata a várakozások szerint a devizahitelek széles körének kínálhat fizetéskönnyítést. Az árfolyamgát első változatát igénybe vevő mintegy 4000 szerződő esetében automatikusan az árfolyamvédelem új – a korábbiaknál még nagyobb segítséget nyújtó – szabályai válnak érvényessé.

### Rögzített árfolyamon történő végtörlesztés

A kedvezményes árfolyamon végrehajtható **végtörlesztési lehetőség iránti igény nagyságrendekkel haladta meg az egyéb, fizetési könnyítést biztosító programok és konstrukciók igénybevételét.** A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló törvény<sup>5</sup> (Hpt.) 2011. szeptember 29. és december 30. napja között tette lehetővé a lakossági ügyfelek számára a rögzített árfolyamon történő végtörlesztési igény bejelentését.

**A rögzített árfolyamon végrehajtott végtörlesztés a jelzáloggal fedezett devizahitelek állományát, és az adósok deviza-kitettséget néhány hónap leforgása alatt jelentős mértékben csökkentette. A végtörlesztés elsősorban a lakáscélú devizahitelek csökkenését eredményezte.** Az állománycsökkenés – a konstrukció feltételeiből adódóan – elsősorban a fizetési nehézségekkel nem, vagy csak kevésbé érintett devizaadósok szerződéseinek lezárását jelentette.

5. ábra



Forrás: PSZÁF

**2011 végéig összesen 273.488 ügyfél jelezte végtörlesztési igényét, amiből 2012. február 28. napjáig 169.256 ügyfél esetében valósult meg a végtörlesztés.** A végtörlesztéssel érintett **ügyletek 97%-a svájci frankban** nyilvántartott tartozás volt (az euróban és japán jenben nyilvántartott hitelek aránya 1 %, illetve 2 % volt).

**2012. február végéig az ügyfelek a 2011. szeptember 30-i 5.611 milliárd Ft-os jelzálog-fedezetű háztartási devizahitel-állomány forintban számított több mint 24 %-át, azaz 1.354 milliárd forintot végtörlesztettek,** amely végtörlesztési árfolyamon valamivel több, mint 984 milliárd forintot jelentett. Ezzel az egy lépéssel a lakossági jelzálog-fedezett devizahitel állomány mintegy 4.200 milliárd Ft-ra csökkent.

A program során a végtörlesztő devizahitel adósok összesen tehát mintegy 370 milliárd forint tőketartozás elengedésben részesültek, ami ügyfelenként átlagosan 2,186 millió Ft tartozás-elengedést jelent. A végtörlesztett hitelek esetében az átlagos ügyletméret végtörlesztési árfolyamon 5,815 millió Ft, piaci árfolyamon közel 8 millió Ft volt. Az átlagszámok alapján kifejezetten alacsony összegű (2-3 millió forintos) hitelek tömeges végtörlesztésére is sor került.

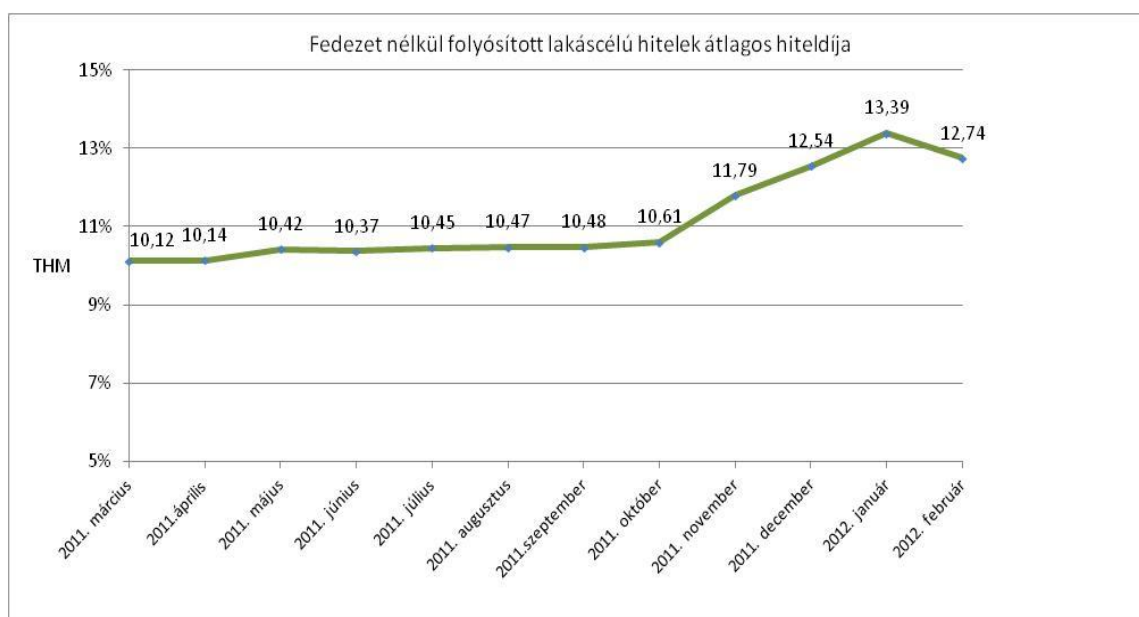
<sup>5</sup> 1996. évi CXII. törvény 200/B. §-a

**Az érintett adósok jelentős hányada, mintegy 69%-a forint kiváltó hitel igénybevétele nélkül fizette vissza devizahitelét.** A végtörlesztéshez igényelt összesen 426 milliárd forint hitelből 2012. február végéig közel 313 milliárd forintot folyósítottak az intézmények kb. 52 ezer adós részére. Az átlagos kiváltó hitel 6 millió forint volt, azaz **az ügyfelek elsősorban a nagyobb összegű devizaadósságok végtörlesztéséhez igényeltek forinthitelt.**

Az egyes intézmény-csoportok között jelentős szórás mutatkozott: a bankoknál 6 millió forint, a takarékszövetkezeteknél 5,4 millió forint, míg a pénzügyi vállalkozásoknál 17,8 millió forint az átlagos hitelösszeg. Az ügyfelek tehát a nagyobb összegű hitelekért elsősorban a pénzügyi vállalkozásokhoz fordultak.

**Az átlagosan 6 millió forint összegű folyósított forinthitelek jövőbeni törlesztőrészeit nagyban befolyásolja a folyósítás konkrét időpontja,** mivel adott időszakban a kamatstatisztikák szerint hónapról hónapra emelkedtek a megkötött új forinthitel-szerződések kamatlábai.

6. ábra



Forrás: MNB

**A végtörlesztés után fennmaradó devizahitel-állomány portfólióminősége, illetve a devizahitel adósok várható fizetőképessége szempontjából továbbra is az árfolyamkockázat alakulása, és annak lehetséges csökkentése jelenti az egyik kulcs kockázati tényezőt.**

### Árfolyamgát - új árfolyamrögzítő konstrukció

Az árfolyamváltozások tehernövelő hatásának enyhítésére indult újra az árfolyamrögzítési program. A törvény megalkotásával a jogalkotó célja a devizakölcsönzés problémáinak kezelése, egyes devizák jelentős árfolyam-ingadozási hatásának átmeneti tompítása és ezzel a devizakölcsönnel rendelkezők helyzetének kiszámíthatóbbá tétele.

A jogszabály a korábbi programban szereplő 36 hónap helyett legfeljebb 60 hónapra nyújtja meg az árfolyamvédelem időszakát. Jelentős változást jelent továbbá **a rögzített árfolyam feletti törlesztési hányad kiegyenlítésének módosítása.**

**Az új program ezt a terhet megosztja az adós, a bankok és az állam között.** A megosztás első szintje a svájci frank esetén a 180 HUF/CHF, eurónál a 250 HUF/EUR, japán jennél a 2,5 HUF/JPY rögzített árfolyam alkalmazása. A rögzített árfolyam alkalmazásánál mind a tőketörlesztésre, mind pedig a

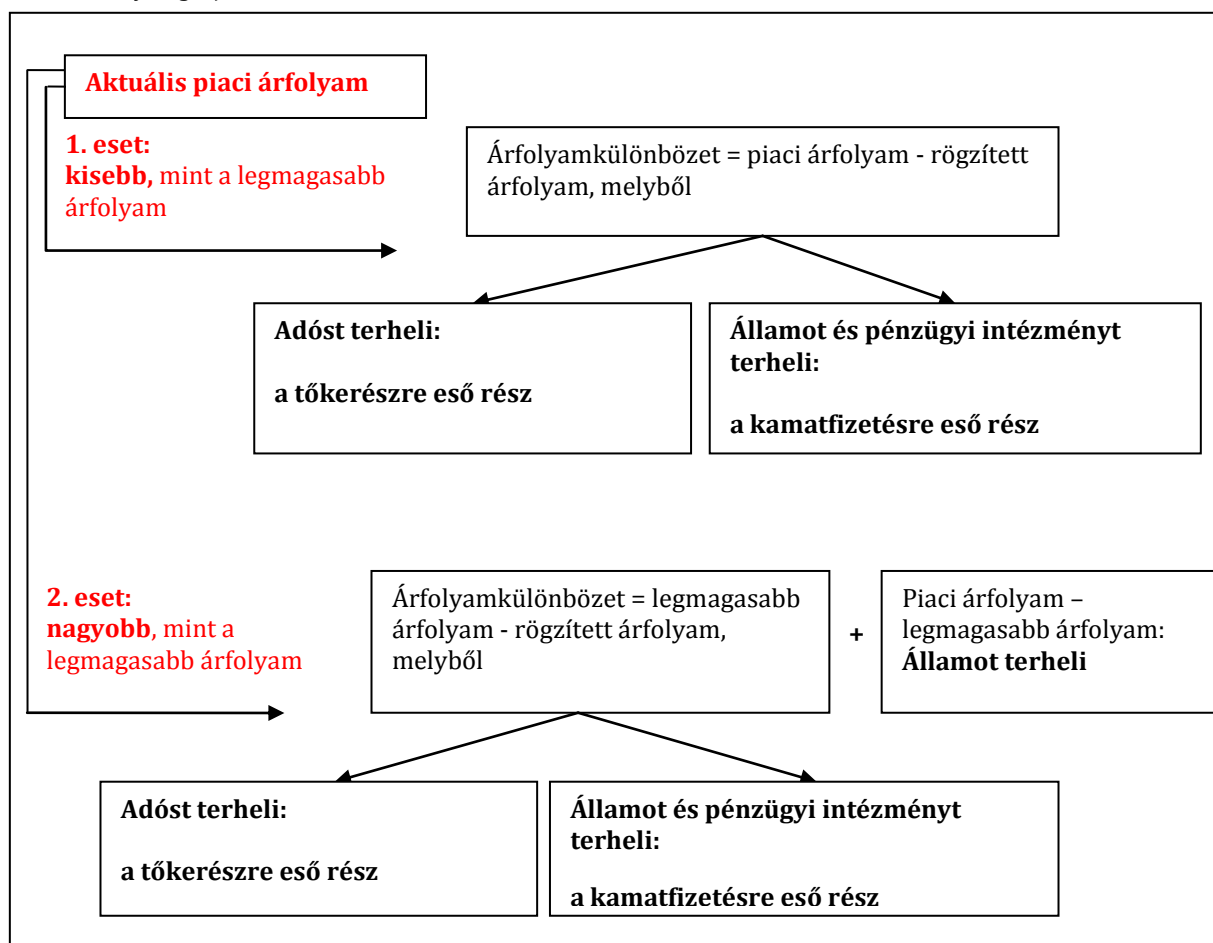
kamatfizetésre vonatkozóan havonta kiszámítják az aktuális piaci és a rögzített árfolyam közötti különbséget, és ez kerül a forint gyűjtőszámlára.

Az aktuális törlesztőrészlet tőkerészenek árfolyamkülönbözete az ügyfeleket terheli, míg a kamatfizetésre vonatkozó árfolyamkülönbséget az állam és a hitelt nyújtó pénzügyi intézmény 50-50%-ban fizeti meg, azaz ennek megfizetése alól az adós mentesül.

A fogyasztók számára további védelmet jelent svájci frank esetén a 270 HUF/CHF, eurónál a 340 HUF/EUR, japán jennél a 3,3 HUF/JPY legmagasabb árfolyam bevezetése, ami felett már az adósnak a tőkerészre eső árfolyamkülönbséget sem kell megfizetnie, ezt a kockázatot az állam viseli.

A konstrukció fő elemeit az alábbi ábra foglalja össze:

7. ábra Árfolyamgát jellemzői



Ez a kettős védelmi rendszer a programhoz való csatlakozás esetén érdemi védelmet nyújt az árfolyammozgások törlesztőrészlet-növelő hatása ellen. A végtörlesztés után is megmaradó devizahitelesek számára a gyűjtőszámlahitel képződésének új szabálya egyrészt kiszámítható és a korábbinál jóval (mintegy 30%-kal) alacsonyabb törlesztőrészletet jelent a kb. 5 évig tartó „védett időszak” alatt az adósok számára, másrészt a ténylegesen visszafizetendő terhek nagysága is csökken a részleges kamat- és kezelési költség elengedésén keresztül. Amennyiben a devizaárfolyamok hosszútávon az utóbbi hónapokra jellemző magas szinten maradnak, a rövid távon jelentkező előnyök mellett hosszú távon kockázatok is felépülhetnek, abban az esetben, ha a gyűjtőszámla egyenlegéből származó forinthitel, valamint a devizahitel jövőbeni együttes

törlesztése jelentősebb mértékű összesített törlesztési terhet okoz az adós számára a védelmi időszak lejárta után. Az állam, felismerve az előbbiek szerinti kockázat lehetőségét, a jogszabályban meghatározott „legmagasabb árfolyam” feletti fizetési kötelezettséget átvállalta az adóstól. Szélsőséges esetben tehát az árfolyamkockázat már az államot terheli.

## Kamattámogatás

### Otthonteremtési kamattámogatás

A késedelmes vagy felmondott jelzáloghitellel terhelt lakás vásárlására, a hátralékos adós általi kisebb lakás vásárlására, illetve a deviza jelzáloghitel kiváltására felvett kölcsönök után is igénybe vehető a jövőben az otthonteremtési kamattámogatás. A devizahitel kiváltására felvett kölcsön után akkor jár ez a támogatás, amennyiben a forintra váltott hitel 25 százalékát a hitelező elengedi.

Elmondható tehát, hogy a fogyasztók számára a hosszútávú eladósodottságot és magas kockázatot magában hordozó jelzálogjoggal fedezett devizahitelek problémáinak részleges, vagy teljes mértékű kezelésére többféle kormányzati, illetve intézményi megoldás áll rendelkezésre. A végtörlesztés után fennmaradó devizahitelek 90 napot meg nem haladó késedelmű (beleértve a fizetési késedelemmel nem rendelkező ügyleteket is) állományának az árfolyamgát rendszer jelenthet segítséget, míg a 90 napot meghaladó késedelemmel rendelkező ügyletek esetében a forintra váltás és ezzel együtt a részleges tartozás elengedés jelenthet fizetéskönnyítést.

**Fontos, hogy azok a fogyasztók, akik 2011. szeptember 30-át követően estek 90 napot meghaladó késedelembe, lehetőség szerint csökkentsék tartozásukat 90 nap alá, és éljenek az árfolyamgát rendszer adta lehetőségekkel.** Azok számára ugyanis, akik nem képesek a késedelmet 90 nap alá szorítani, és a 90 napos késedelmük már a forintosítás jogszabályban rögzített dátumát (2011. szeptember 30.) követően keletkezett, a 25 %-os tartozás elengedés lehetőségét sem tudják igénybe venni, nekik az **intézmények által kínált fizetéskönnyítő megoldási lehetőségek állnak rendelkezésre.**

## Nemzeti Eszközkezelő Társaság

2012. január 1-jétől hatályos az a törvény, amely a Nemzeti Eszközkezelő Társaság (NET) programját szabályozza. A NET feladata azoknak a **szociálisan leginkább rászorult hiteladósoknak a megsegítése**, akiknek jelzáloghitelük van, de fizetési kötelezettségeiknek tartósan nem tudnak eleget tenni. A NET bizonyos feltételek fennállása esetén ezen adósok lakóingatlanát megvásárolhatja, biztosítva egyúttal, hogy az adós bérlőként a lakásban maradjon. A konstrukció lényegi eleme, hogy a NET által kifizetett vételárat meghaladóan a hiteladósna ne maradjon fenn tartozása a pénzügyi intézménnyel szemben, tehát az adós tartozásának további része elengedésre kerüljön. Amennyiben az adós helyzete belátható időn belül konszolidálódik, visszavásárolhatja korábbi lakását.

A programba mind a deviza-, mind a forintalapú jelzáloghitel-szerződéshez fedezetként szolgáló ingatlanok bevonhatóak, függetlenül attól, hogy a hitelszerződés lakáscélú vagy szabad felhasználású volt. Fontos kitétel, hogy a program csak azokat az ingatlanokat érinti, amelyek tekintetében olyan mértékű fizetési késedelem halmozódott fel, hogy a pénzügyi intézmény a hitelszerződést felmondta, és a fedezetül szolgáló ingatlant kényszerértékesítésre kijelölte. A kényszerértékesítésre kijelölt ingatlanokat a hitelező törvényben meghatározott kvóta szerint negyedévenként állapítja meg.

A tervek szerint **2012 végéig a NET 8.000 ingatlant vásárolhat meg**, 2014 végéig ez a szám elérheti a 25 ezret. A pénzügyi intézmények által jelentett kvóta szerint 2011 végén kb. 100.000 darab a kényszerértékesítésre maximálisan kijelölhető ingatlanok száma. A fenti számok alapján a késedelmes adósok szűk, szociálisan rászorult része számíthat arra, hogy helyzete a NET segítségével rendeződik. A Felügyelet a fogyasztók számára a NET működéséről részletes honlap-tájékoztatót készített<sup>6</sup>.

<sup>6</sup> [http://www.pszaf.hu/fogyasztoknak/hitelek/fizetesi\\_nehezsegek/NET.html](http://www.pszaf.hu/fogyasztoknak/hitelek/fizetesi_nehezsegek/NET.html)

## Várható hatások

Az alábbi táblázat összefoglalja a devizahitel-adósok csaknem teljes körének megsegítését célzó jogszabályok várható hatását az érintett állomány vonatkozásában. Számítások szerint a lehetséges jogosultak köre alapján az intézkedések 2012 végéig a 2011. szeptember végi állomány maximum mintegy 90 százalékát érintik. Egyes piaci becslések alapján - mivel várhatóan nem minden jogosult él a jogszabály nyújtotta lehetőségekkel - a hatás ennél kisebb, de legalább 70 százalékos lesz. A különböző állami konstrukciók eltérőek abban a tekintetben, hogy a devizahitel kockázatainak mely komponenseit érintik (árfolyamkockázat, deviza kamatláb kockázat), illetve, hogy a tartozás összege miképpen változik. További pozitív hatás, hogy a forinthitelre konvertálás esetében a szerződésmódosításkor alkalmazni kell a transzparens árazásra vonatkozó új szabályokat, így az e szabályok nyújtotta védelem érvényesülni fog a hitel hátralévő futamidejében.

**Megállapítható, hogy összességében az érintett adósok árfolyam kockázatai jelentősen csökkennek, és az adósok – az igénybe vett konstrukcióktól függően különböző mértékű – tartozás elengedésben részesültek.**

2. táblázat Kormányzati intézkedések hatása a devizahitel állományra

|                                                             | Érintett hitelállomány<br>(2012. február, millió forint) | A hitelállomány %-a    | Árfolyamkockázat                                                   | Kamatkockázat                       | Tartozás                                                                             |
|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Rögzített árfolyamon történő<br>végtörlesztés<br>(tényadat) | 1 354 374                                                | 24%                    | megszűnt (a tartozással<br>együtt)                                 | megszűnt(a tartozással<br>együtt)   | átlagos 27 %-os<br>tartozáselengedés történt                                         |
| Árfolyamrögzítő program                                     | 2 471 266 - 3 295 155                                    | 44 % - 58%             | maximált a törvényi<br>árfolyamnak megfelelően a<br>futamidő alatt | nem változik                        | részleges<br>tartozáselengedés a piaci<br>árfolyam függvényében                      |
| Forintosítás és 25%-os elengedé                             | 90 000 -640 110                                          | 1,6 % - 11%            | megszűnik                                                          | devizakamat kockázatból             | a tartozás 25% elengedése                                                            |
| Nemzeti eszközkezelő                                        | 15 000 - 25 000                                          | 0,26% - 0,44%          | megszűnik (a tartozással<br>együtt)                                | megszűnik (a tartozással<br>együtt) | jelzálogjoggal terhelt<br>ingatlan beszámítási értéke<br>feletti tartozás elengedése |
| <b>Összesen</b>                                             | <b>3 930 740 - 5 314 639</b>                             | <b>69,86% - 93,44%</b> |                                                                    |                                     |                                                                                      |

A táblázat a végtörlesztésre vonatkozó adatok kivételével az egyes programok feltételrendszereinek megfelelő hitelállományok és a piaci szereplők várakozásain alapuló becslések minimumát és maximumát jeleníti meg. Az egyes programok tényleges és várható hatását a kormányzati programok indulását megelőző 2011. szeptember 30-i 5.611.140 millió forintos lakossági jelzálogfedezetű devizahitelek állományára vonatkoztatva számszerűsíti, mivel azt követően az állományváltozás már tartalmazza az intézkedések hatásait.

## Összegzés, azonosított kockázati pontok

A jelzálogfedezet mellett folyósított devizahitel adósok problémáinak kezelésére mind az állami programok, mind az intézmények saját konstrukciói elérhetők az intézmények kínálatában. A végtörlesztést követően fennmaradó devizahitel-állomány, illetve egyes forintHITELEK júniushoz képest romló összetétele miatt **a következő időszakban sem veszít jelentőségéből a fizetési nehézségek hatékony kezelésének kérdése.** A megújuló árfolyamrögzítő program a devizahitelek számára egyszerre nyújtja a kétlépcsős árfolyamhatás elleni védelmet, illetve az állami és intézményi szerepvállalás révén a fizetési **kötelezettség részleges elengedését**, ugyanakkor a gyűjtőszámlahitel miatt továbbra is magában hordozza a forintosított hitelrész jövőbeli fizetési terhének pontosan nem prognosztizálható kockázatát.

A forintHITELEK esetében az aktív követeléskezelés, fizetéskönnyítés hagyományos eszközeinek megfelelő időben történő alkalmazása, illetve a fogyasztók e helyzetben elérhető lehetőségeinek pontos ismerete járulhat hozzá az ügyfelek fizetési nehézségeinek hatékony kezeléséhez, és a portfólió további romlásának megállításához.

Fogyasztóvédelmi szempontból a devizahitelek forinthitellé alakítása is hordozhat bizonyos mértékű hosszútávú kockázatot. Az új forintHITELEK devizahitelekhez képest magasabb hiteldíja önmagában a törlesztőrészek növekedését eredményezheti. Abban az esetben, ha a folyósító intézmény az átváltás

során élt a futamidő hosszabbítás lehetőségével, akkor a kötelezettség időtartamának meghosszabbodása mellett a ténylegesen visszafizetett összeg emelkedése jelent megnövekedett terhet az adós számára. Ezzel együtt a futamidő hosszabbítás az adós számára, aktuális élethelyzetében jelent rendkívüli segítséget.

A hitelezési feltételek szigorodása, egyes terméktípusokon belül a forgalmazó intézmények számának csökkenése, a hitelfelvételi hajlandóság visszafogottsága rövidtávon a verseny részleges korlátozottságát eredményezheti. A termékek árazási gyakorlatának megváltoztatása ebben a környezetben az átláthatóság és egyszerűsödés pozitív hatása mellett a referenciakamaton felüli kamatfelár mértékének meghatározása során negatív következményként átmeneti jelleggel árfelhajtó hatással is együtt járhat, melyre felügyeleti szempontból folyamatosan figyelni érdemes.

A hitelintézeti rendszer egyes szereplőit jellemző prémium szegmensre (magas jövedelmű, érdemi önerővel és jó minőségű fedezettel rendelkező ügyfelek) fókuszáló hitelezési politika az e kritériumokat teljesíteni nem tudó fogyasztók hitelhez jutását tovább nehezítheti. Ez utóbbi fogyasztói kör várhatóan csak magasabb kockázati felár és megerősített fedezeti rendszer mellett juthat majd hitelhez, illetve csak kisösszegű kölcsönök igénybevételére lesznek jogosultak.

### **1.1.3. Kiemelt téma: behajtás, követeléskezelés: a Felügyelet követeléskezelésre vonatkozó szabályozói megközelítése**

A Felügyelet tapasztalatai alapján számos, fogyasztókat érintő anomália (ügyfélérdekeket sértő jelenség, fogyasztóvédelmi kockázat) keletkezik abból a körülményből, hogy a követeléskezelés fogyasztóvédelmi szempontból nem megfelelően, esetenként hiányosan szabályozott. Az ezen a területen tapasztalható hiányosságokra már a 2011. I. féléves fogyasztóvédelmi kockázati jelentés<sup>7</sup> is felhívta a figyelmet. Egyértelmű, hogy a lakosság részére hitelt nyújtó pénzügyi szervezetek ügyfelekkel szembeni tisztességes magatartásáról szóló kódex (Magatartási Kódex) fizetési késedelmekre és követeléskezelésre vonatkozó szabályai nem elégségesek. **Hiányoznak a fogyasztókkal szembeni magatartás minimális tartalmára (pl. kapcsolatfelvétel gyakorisága), az elszámolási kötelezettségre és az ügyfél-tájékoztatás elvárásaira vonatkozó jogszabályi előírások.**

A követeléskezelési és követelésvásárlói piacon az alulszabályozottság következtében a tisztességes és együttműködő magatartás elve **számos** esetben sérül. E piacon a professzionális szereplők mellett jelen vannak **etikátlan, esetenként a büntetőjog határait súroló gyakorlatok, magatartások is. Számos esetben a követeléskezelő zaklató módon jár el az adóssal szemben.** A késedelmes tartozások kezelésével kapcsolatosan a Felügyelethez, illetve a civil tanácsadó hálózathoz érkező fogyasztói beadványok ezeket az anomáliákat jelzik. **A beadványok egyre növekvő száma is alátámasztja a fogyasztóvédelmi szabályozás szükségességét: 2010 és 2011 során az ilyen tartalmú beadványok száma megduplázódott.**

**A Felügyelet a fogyasztókat érintő anomáliák orvoslását megfelelő szabályozással látja megvalósíthatónak, ezért 2012 márciusában összeállította átfogó szabályozási koncepcióját, amelyet megküldött a jogalkotó részére.**

A koncepció kidolgozása során alapvetésként és folyamatos igazodási pontként szolgált, hogy a gazdaság hatékony működéséhez, növekedéséhez elengedhetetlenül szükséges a hitelezési, finanszírozási folyamatok jogi biztonsága, a jogi környezet kiszámíthatósága, melynek előfeltétele a magántulajdon tisztelete, a szerződések szabadsága és a szerződések teljesítésének kötelme és az ezekbe vetett társadalmi bizalom.

**A koncepció a szabályozást három sarokpont mentén kívánja rögzíteni:**

- az adósok (fogyasztók) jogos érdekeinek védelme (transzparencia, fair eljárás, korrekt tájékoztatás stb.),

<sup>7</sup> 2011. I. féléves fogyasztóvédelmi kockázati jelentés, 22-25. oldal

- a hitelezői érdekek tiszteletben tartása, a prudens hitelezési tevékenység garanciáinak megtartása (a megkötött szerződésekből származó elismert, lejárt követelések megfelelő érvényesíthetősége a hitelező elemi érdeke),
- a szabályozásnak sugallnia kell, hogy a szerződés kötelez, és az abban foglaltakat a feleknek be kell tartaniuk, („pacta sunt servanda” elve).

**A követeléskezelési tevékenységre vonatkozó felügyeleti koncepció három pilléren nyugszik:**

- (1) **A követeléskezelési jogi koncepció** – a piac tisztulása érdekében – újradefiniálja a követelésvásárlás, a követeléskezelés, mint gazdasági tevékenységek fogalmát, felügyeleti engedélyhez és a jelenleginél magasabb szintű működési követelményekhez kötné az ún. követeléskezelő társaságok piacra lépését és működését.
- (2) **A koncepció fogyasztóvédelmi része** a fogyasztói anomáliák megszüntetése érdekében a követeléskezelő intézmények részére magatartási szabályokat határozna meg, és rendszeres, részletes tájékoztatási kötelezettséget írna elő a fogyasztók számára. A javaslat révén továbbá a Magatartási Kódex rendelkezései kibővült formában jogszabályi szintre emelkednek.
- (3) **A koncepció harmadik része** tartalmazza a Felügyeletnek a **bírósági végrehajtási eljárás** hatékonyságának növelését célzó javaslatait is, melyek a végrehajtási eljárások gyorsabbá, hatékonyabbá, költségtakarékosabbá tétele érdekében a bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény és kapcsolódó jogszabályok átfogó módosítására vonatkoznak.

A fogyasztóvédelmi szabályok nem csupán az elsődleges fogyasztóvédelmi szempontok érvényesítése miatt szükségesek, hanem betartásuk közvetett módon ösztönző hatásúak lehetnek a felek (a jogosult és a kötelezett) együttműködésére, megegyezésére, a pénztartozások rendezésének kívánatos kimeneteleire.

Jelen kockázati jelentés a koncepció fogyasztóvédelmi részének ismertetésére helyezi a hangsúlyt. A koncepció fogyasztóvédelmi része a pénzügyi szolgáltatásokból eredő követelések kezelésére vonatkozik, és **a késedelembe esés pillanatától fogva egészen a követelések érvényesítéséig – a fokozatosság és az arányosság követelményeit szem előtt tartva** – határoz meg fogyasztóvédelmi előírásokat a követeléskezelő intézmények számára.

**A javasolt fogyasztóvédelmi rendelkezések funkciójukat tekintve két csoportba oszthatóak:** magatartási szabályok és tájékoztatási szabályok.

**A magatartási szabályok** a követeléskezelő intézmények számára határoznának meg ügyfelekkel szemben tanúsítandó magatartási követelményeket, így pl. a *kapcsolatfelvétel módjára, gyakoriságára, a telefonbeszélgetések rögzítésére*, továbbá arra, hogy az intézmény – a nyomon követhetőség és ellenőrizhetőség érdekében – *nyilvánartást vezessen* a követeléskezelés folyamatáról.

A jogszabály a követelés átruházását követően *15 napot adna az adós részére, hogy költségek felszámítása nélkül teljesítsen*, a követelés érvényesítése csak a határidő eredménytelen letelte után kezdeményezhető.

A szabályozás előírná az intézmények számára, hogy jelzálog fedezetű hitelek esetében *áthidaló megoldások alkalmazhatóságának lehetőségét* legyenek kötelesek megvizsgálni<sup>8</sup>. A javasolt szabályok tartalmazzák, hogy áthidaló megoldásról a követeléskezelő intézmény az *ügyfél vagyoni és jövedelmi helyzetének vizsgálata* alapján dönthessen.

A Felügyelet javasolja a szabályozásban annak rögzítését is, hogy a követeléskezelő intézmény legyen köteles elszámolni az ügyféllel, így a javaslat megfogalmazza a követeléskezelés során történő *elszámolás részletszabályait*, meghatározva az *elszámolásról szóló értesítés* minimális tartalmát, a *maradványérték* visszafizetésének kötelezettségét.

A követeléskezelők a kapcsolattartás és ügyfél-tájékoztatás szabályait, az eljárás kapcsán felszámolt díjakat, költségeket *kötelesek közzétenni*.

<sup>8</sup> Ez természetesen nem jelenti azt, hogy az intézmények kötelesek lennének áthidaló megoldásokat nyújtani, de meg kell vizsgálniuk, hogy üzletpolitikájuk keretei között van-e lehetőség ezeket nyújtani.

**A tájékoztatási szabályok** a fogyasztó **döntéshozatalát** segítik, a koncepció szerint a követeléskezelő a fokozatosság elvének megfelelően adná meg a szükséges információkat az adósnak (és az egyéb érintett fogyasztónak), a teljes folyamat során.

A javaslat szerint a követeléskezelő *a késelem fennállása során* az adós számára *több értesítő levelet* lenne köteles küldeni, így például a fizetési késelem kezdetétől számított 15 munkanapon belül, a szerződés felmondása előtt vagy a követelés átruházását követően. E szabályok révén **az adós a fizetési késelem teljes időtartama alatt rendszeresen információt kapna a tartozásról és annak összetevőiről annak érdekében, hogy követni tudja tartozásának alakulását és az információk birtokában felelős döntést hozhasson késelemének kezelése tárgyában.**

Emellett a követeléskezelő köteles lenne tájékoztatni az adóst **a kapcsolódó díjakról, a tartozások elszámolásának szabályairól, a felmondás jogkövetkezményeiről, a követeléskezelés várható lépéseiről, az ügyfél rendelkezésére álló áthidaló lehetőségekről**, (beleértve az állami programokat is), **a követelés esetleges átruházásáról és az elszámolásról**. A jogszabály az értesítő leveleknek csak a minimális tartalmát határozná meg. A Felügyelet álláspontja szerint a tájékoztatás sztenderdizálását segítené elő a **Felügyelet által elkészítendő két minta-tájékoztató**, amelyeket egyes értesítő levelek mellett lenne köteles a követeléskezelő megküldeni az adós számára (késelemben eséskor és felmondás előtt).

A szabályozási koncepció továbbá javaslatot tesz arra is, hogy a követeléskezelő az áthidaló megoldás alkalmazhatóságának vizsgálatát követően tájékoztassa az adóst annak eredményéről. Jelzálog-hitelszerződések esetén előírást tartalmazna továbbá arra, hogy a követeléskezelő intézmény tájékoztassa az ügyfelet az ingatlanfedezet önálló/közös értékesítésének lehetőségéről (amennyiben erre az adós és a követeléskezelő intézmény között megegyezés kialakítható).

A fenti kezdeményezések a követeléskezelés kockázati pontjaira kívánnak egyértelmű, jogszabályi szintű, ellenőrizhető előírásokat meghatározni.

A Felügyelet fogyasztóvédelmi szabályozási javaslata kiterjed minden követeléskezelő intézményre, így

- **a pénzügyi intézményre, amely a saját maga által nyújtott kölcsönök tekintetében saját jogon végzi** a követeléskezelési tevékenységet,
- **a követeléskezelőre, amely megbízási jogviszony alapján végzi** a követeléskezelési tevékenységet a kölcsönt nyújtó pénzügyi intézmény javára, valamint
- **a követelészvásárlóra, amely a követelés engedményezése után saját jogon végzi** a követeléskezelési tevékenységet.

A fogyasztóvédelmi szabályozás a pénzügyi szolgáltatási szerződésből<sup>9</sup> származó késelemes tartozás kezelésére vonatkozna azzal, hogy a jelzáloghitel-szerződésekből származó követelések kezelésére egyes esetekben szigorúbb fogyasztóvédelmi rendelkezések vonatkoznak.

A javaslat szerint a késelemes hitelállomány jelentős volumenére tekintettel, a kialakítandó fogyasztóvédelmi rendelkezések a hatályba lépéskor életben lévő késelemes szerződések kezelésére is alkalmazandóak lennének, megfelelő felkészülési idő biztosításával az intézmények számára.

A javasolt jogi szabályozás megjelenésével egyidejűleg a Felügyelet külön ajánlásban fogalmazna meg további kiegészítő részletszabályokat, amelyek fogyasztóvédelmi szempontokat adnának az intézmények számára a követeléskezelési eljárásuk alakításához. Ilyen a megvalósítandó tisztességes és együttműködő magatartás elvének kibontása, vagy azon magatartások meghatározása, amelyek a követeléskezelés során kívánatosnak vagy kerülendőnek minősülnek. A kerülendő magatartások jelentős része a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény alapján tiltott [tisztességtelen, megtévesztő és zaklató (agresszív)] magatartások tipikusnak tekinthető eseteinek meghatározásai.

**A Felügyelet annak érdekében, hogy elősegítse a piac mielőbbi – fogyasztóvédelmi szempontú – tisztulását, valamint a fogyasztók védelmének erősítését, a követeléskezelésre vonatkozó jogi és**

<sup>9</sup> A Felügyelet – tekintettel a hatáskörére – ugyanakkor felhívta a jogalkotó figyelmét arra, hogy szükséges a nem pénzügyi szolgáltatásokból eredő követelések kezelésének – lehetőség szerint hasonló elvek szerint történő – szabályozása.

**fogyasztóvédelmi koncepció elfogadásáig ajánlásában teszi közzé az ott megfogalmazott részletszabályokat. Az ajánlás tervezetét a Felügyelet konzultációra fogja bocsátani.**

#### **1.1.4. Kiemelt téma: Átlátható árazás fogyasztóvédelmi aspektusai**

##### **1.1.4.1. A 2012. április 1. napján hatályba lépett, az átlátható árazásra vonatkozó szabályozás lényegi elemeinek ismertetése, és fogyasztóvédelmi szempontú értékelése**

Az átlátható árazás követelményeinek megteremtése érdekében végrehajtott törvényi változások<sup>10</sup> **2012. április 1. napjától** egyrészt **maximalizálták az egyes hitelügyleteknél a THM mértékét**, másrészt **módosították a Hpt. egyoldalú szerződésmódosításra vonatkozó rendelkezéseit**<sup>11</sup>.

A törvényi indokolás szerint **a jogalkotó célja a jelzáloghitelek árazásának átláthatóbbá tétele**. Továbbá „az árazás új szabályai lehetővé teszik, hogy az **ügyfelek megalapozott döntést tudjanak hozni hitelfelvételnél** a pénzügyi intézmények különböző **hiteltermékeinek összehasonlításával**.”

**Fogyasztóvédelmi szempontból jelentős előrelépésnek értékelhető az átlátható árazás részletszabályainak jogszabályban való rögzítése, hiszen a THM maximalizálása csökkenti az ügyfelek kiszolgáltatottságát és a fizetendő kamatterheket. A jogalkotó döntésének eredményeképpen tovább szigorodtak a pénzügyi intézmények egyoldalú szerződésmódosítására vonatkozó jogszabályi rendelkezések is.**

**A jogszabály 2012. április 1-jétől meghatározza a kamat megváltoztatásának kizárólagos módját a fogyasztóval ingatlanon alapított jelzálog fedezete mellett kötött kölcsönszerződések esetén.**

Eszerint a pénzügyi intézmény a fogyasztóval ingatlanon alapított jelzálog fedezete mellett kötött kölcsönszerződések esetén a kamat változását **referencia-kamatlábbhoz kötve** határozhatja meg, ellenkező esetben a kamat mértéke a kölcsönszerződésben meghatározott **3, 5 vagy 10 éves kamatperiódusok alatt rögzített**. Rögzíti továbbá a jogszabály, hogy **jelzáloghitel-szerződés esetén a pénzügyi intézmény a fogyasztó szerződésszerű teljesítése esetén nem számíthat fel a kamaton felül rendszeresen fizetendő kamat jellegű díjat vagy költséget**, és a szerződés megkötésekor nem kínálhat korlátozott időtartamra kedvezményes kamatot.

**Fogyasztóvédelmi szempontból komoly előrelépés a referencia-kamatlábbhoz kötött árazás jogszabályban való rögzítése, mely összhangban van a Felügyelet korábbi fogyasztóvédelmi kockázati jelentéseiben<sup>12</sup> az átlátható árazás kialakításának szükségessége kapcsán megfogalmazottakkal.**

A referencia-kamatlábbhoz kötött árazás és a kamatperiódus 3, 5 vagy 10 évre való rögzítése révén **kiszámíthatóbb, az ügyfél számára jobban követhető árazás valósul meg. E szabályok egyértelműen csökkentik a pénzügyi intézmények szerződésmódosítási és árazási mozgásterét. A kamaton felül rendszeresen fizetendő kamat jellegű díjak, költségek, valamint korlátozott időre kedvezményes kamat felszámításának tilalma csökkenti az ügyfelek kiszolgáltatottságát és a fizetendő terheket.**

Az új szabályok lehetővé teszik, hogy az ügyfelek az egyes hiteltermékek közötti választást megelőzően a konkrét intézményi ajánlatot megfelelően értékelhessék, és akár több pénzügyi intézmény ajánlatának összehasonlításával felelős döntést hozhassanak arról, hogy az alkalmazandó referencia-kamatlább és a bank által meghatározott felár tükrében mely hiteltermék a kedvezőbb számukra.

<sup>10</sup> A kölcsönök kamatai és a teljes hiteldíj mutató korlátozása, valamint az átlátható árazás biztosítása érdekében az egyes pénzügyi tárgyú törvények módosításáról szóló 2011. évi CXLVIII. törvény az átlátható árazás követelményeinek megteremtése érdekében 2012. április 1. napjától módosította a Hpt.-t.

<sup>11</sup> A Kormány és a Magyar Bankszövetség között született megállapodás nyomán a befektetési alapkezelőkről és a kollektív befektetési formákról szóló 2011. évi CXIII. tv. 181. § (2)-(3) bekezdés értelmében 2012. január 1. helyett a rendelkezések 2012. április 1. napján léptek hatályba.

<sup>12</sup> A Felügyelet 2010. II. félévi fogyasztóvédelmi kockázati jelentése, 6. oldal, 2011. I. félévi fogyasztóvédelmi kockázati jelentése 12-13. oldal.

A Felügyelet a kamatperiódus 3, 5 vagy 10 évre szóló rögzítésével megvalósuló árazást is előrelépésnek tartja, mivel az új előírások szerinti árazási mód az ügyfelek számára biztosítja azt, hogy kedvezőtlen kamatmódosítások esetében az új kamatperiódust megelőzően — a hitel előtörlesztése/kiváltása mellett — az ügyfelek a jövőben könnyebben élhetnek felmondási jogukkal, bankváltási lehetőségükkel.

#### A) Referencia-kamatozás

A Hpt. vonatkozó része előírja a jelzálog-hitelszerződések vonatkozásában az **alkalmazandó referencia-kamatlábakat** (3, 6, 12 havi BUBOR, EURIBOR, LIBOR), valamint meghatározza a referencia-kamatlábhoz kötött árazás részletszabályait. A törvényi szabályozás **kizárólag az ügyfél nem szerződésszerű teljesítése esetén teszi lehetővé a kamatfelár kedvezőtlen módosítását, amelynek eseteit a Hpt. tételesen rögzíti.**

A törvényi szabályozás a korábbiakhoz képest nagy előrelépést tett e rendelkezések megalkotásával. Ugyanakkor az általános piaci gyakorlat szerint az **ügyfél nemteljesítése esetén** a pénzügyi intézmény a **késedelmi kamat** felszámításával kompenzálhatja megnövekedett kockázatát. Azáltal, hogy e felett még a felárat is növelheti, a szabályozás megteremti annak lehetőségét, hogy az intézmény kétféle módon is hátrányt okozzon az adósnak, ugyanazon szerződésszegő magatartása miatt.

**További előrelépést jelentene tehát a szabályozás módosítása, annak érdekében, hogy az ügyfél fizetési késedelme (illetve vagyonszámítás díjhátraléka) miatt a pénzügyi intézmény a jogszabályban megfogalmazott lehetőség szerint felárat ne emelhesen.**

#### B) Fix kamatperiódusú árazás

A fogyasztóval ingatlanon alapított jelzálog fedezete mellett kötött kölcsönszerződések (a továbbiakban: jelzálog-hitelszerződés) esetében az árazás másik módja a kamat mértékének a kölcsönszerződésben meghatározott 3, 5 vagy 10 éves kamatperiódusokra való rögzítése.

A 3, 5 vagy 10 éves kamatperiódusra **rögzített kamatozású (a továbbiakban: fix kamatperiódusú) kölcsönszerződések új szabályozása fogyasztóvédelmi szempontból előrelépésnek tekinthető, mivel ez az árazási gyakorlat az ügyfelek számára a korábbiakhoz képest átláthatóbb és kiszámíthatóbb.** Az ügyfelek mozgásterét az új szabályozás növelte azzal, hogy a számukra kedvezőtlen kamatmódosítás esetén kamatfordulókor, díjmentesen felmondhatják és előtörleszthetik a hitelszerződést.

A fogyasztóvédelmi megfontolások miatt érdemes megvizsgálni a szabályozás pontosítását és szigorítását annak részletszabályozásával, hogy kamatfordulókor az új kamatperiódusra vonatkozóan milyen okok és objektív körülmények esetén jogosult a pénzügyi intézmény a kamat mértékének – ügyfél számára kedvezőtlen – egyoldalú módosítására.<sup>13</sup>

A Felügyelet az ügyfelek tájékoztatása érdekében az átlátható árazásról ügyféltájékoztatót tett közzé honlapján.<sup>14</sup>

#### 1.1.4.2. Szerteágazó szabályozási környezet

A referencia-kamatlábhoz kötött árazásra, valamint a fix kamatperiódusú árazásra vonatkozó **új szabályok** alapvetően a **2012. április 1. után megkötött szerződésekre** alkalmazandóak. A már jelzáloghitel-szerződéssel rendelkező ügyfelek számára az **új rendelkezések lehetővé teszik azt, hogy az ügyfelek 2012. augusztus 31. napjáig az új árazási szabályok alkalmazása és azokra való áttérés érdekében szerződésmódosítást kezdeményezzenek.** A pénzügyi intézmény a fogyasztó szerződésmódosításra, vagy újrakötésre vonatkozó igénybejelentését nem utasíthatja el, az intézményt lényegében szerződésmódosítási kötelezettség terheli. A szerződés módosításáért, újrakötéséért vagy annak kiváltásával kapcsolatos előtörlesztéséért díjat, költséget, jutalékot a pénzügyi intézmény nem számíthat fel.

<sup>13</sup> A Hpt. 210. §-a a fogyasztóval ingatlanon alapított jelzálog fedezete mellett kötött kölcsönszerződések esetén nem alkalmazandó, az új szabályozás a 210/A. § (1)-(4) bekezdését hatályon kívül helyezi.

<sup>14</sup> [http://www.pszaf.hu/fogyasztoknak/hitelek/korultekinto\\_hitelfelvetel/atlathato\\_arazas.html](http://www.pszaf.hu/fogyasztoknak/hitelek/korultekinto_hitelfelvetel/atlathato_arazas.html)

A meglévő állomány tekintetében – amennyiben a fogyasztó nem kezdeményezi jelzálog-hitelszerződése módosítását – továbbra is a 2012. április 1. napja előtti szabályok érvényesek.

Változatlanul érvényben vannak a Magatartási Kódex rendelkezései valamennyi lakossági hiteltípus esetén az azt aláíró intézmények vonatkozásában. A Kódex ugyanakkor már idejétmúlt rendelkezéseket is tartalmaz, hiszen a hatályba lépését követően történt jogszabály-módosítások következtében annak számos rendelkezése már nem releváns.

A pozitív változások egyértelmű hangsúlyozása mellett a korábbi, 2012. április 1. napja előtti jogszabályi környezet és a 2012. április 1-jén hatályba lépett Hpt. rendelkezések áttekintését követően megállapítható, hogy **az egyoldalú szerződésmódosítás szabályozásában szerteágazó jogszabályi környezet alakult ki**, melyet a 4. és 5. táblázat szemléltet.

3. táblázat Az egyoldalú szerződésmódosításra vonatkozó 2012. április 1. napja előtti szabályok

| Szerződéstípus                                                  | Hpt.                                                                                 |                                                                       |                                                                |                                                             | Korm. rendelet                                    | Magatartási Kódex <sup>15</sup>                         |
|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
|                                                                 | ügyfél számára kedvezőtlen egyoldalú szerződésmódosítás, árazási elvek <sup>16</sup> | ügyfél számára kedvezőtlen egyoldalú szerződésmódosítás <sup>17</sup> | kamatváltoztatás módszerei, referencia-kamatozás <sup>18</sup> | kamatváltoztatás módszerei, fix kamatperiódus <sup>19</sup> | kamatmódosítás feltételei <sup>20</sup> (oklista) | ügyfél számára kedvezőtlen egyoldalú szerződésmódosítás |
| Fogyasztóval kötött kölcsönszerződés                            | alkalmazandó                                                                         | nem alkalmazandó                                                      | nem hatályos, nem alkalmazandó                                 | nem hatályos, nem alkalmazandó                              | nem alkalmazandó                                  | alkalmazandó                                            |
| Fogyasztóval kötött pénzügyi lízingszerződés                    | alkalmazandó                                                                         | nem alkalmazandó                                                      | nem hatályos, nem alkalmazandó                                 | nem hatályos, nem alkalmazandó                              | nem alkalmazandó                                  | alkalmazandó                                            |
| Fogyasztóval kötött lakáscélú jelzáloghitel-szerződés           | nem alkalmazandó                                                                     | alkalmazandó                                                          | nem hatályos, nem alkalmazandó                                 | nem hatályos, nem alkalmazandó                              | alkalmazandó                                      | alkalmazandó                                            |
| Fogyasztóval kötött lakáscélú pénzügyi lízingszerződés          | nem alkalmazandó                                                                     | alkalmazandó                                                          | nem hatályos, nem alkalmazandó                                 | nem hatályos, nem alkalmazandó                              | alkalmazandó                                      | alkalmazandó                                            |
| Fogyasztóval kötött szabadfelhasználású jelzáloghitel-szerződés | alkalmazandó                                                                         | nem alkalmazandó                                                      | nem hatályos, nem alkalmazandó                                 | nem hatályos, nem alkalmazandó                              | nem alkalmazandó                                  | alkalmazandó                                            |

<sup>15</sup> A Magatartási Kódex rendelkezéseit jogszabály több esetben felülírta

<sup>16</sup> Hpt. 210. § (3)-(5) bekezdés

<sup>17</sup> Hpt. 210/A. § (1)-(4) bekezdés

<sup>18</sup> Hpt. 210/B. § (3) a. pont, 2012. április 1. napját követően hatályos

<sup>19</sup> Hpt. 210/B. § (3) b. pont, 2012. április 1. napját követően hatályos

<sup>20</sup> 275/2010. (XII.15.) Korm. rendelet

4. táblázat Az egyoldalú szerződésmódosításra vonatkozó 2012. április 1. napja utáni szabályok

| Szerződéstípus                                                  | Hpt.                                                                                 |                                                                       |                                                                |                                                                                        | Korm. rendelet                                    | Magatartási Kódex <sup>21</sup>                         |
|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
|                                                                 | ügyfél számára kedvezőtlen egyoldalú szerződésmódosítás, árazási elvek <sup>22</sup> | ügyfél számára kedvezőtlen egyoldalú szerződésmódosítás <sup>23</sup> | kamatváltoztatás módszerei, referencia-kamatozás <sup>24</sup> | kamatváltoztatás módszerei, fix kamatperiódus <sup>25</sup>                            | kamatmódosítás feltételei <sup>26</sup> (oklista) | ügyfél számára kedvezőtlen egyoldalú szerződésmódosítás |
| Fogyasztóval kötött kölcsönszerződés                            | alkalmazandó                                                                         | nem alkalmazandó, hatályon kívül                                      | nem alkalmazandó                                               | nem alkalmazandó                                                                       | nem alkalmazandó                                  | alkalmazandó                                            |
| Fogyasztóval kötött pénzügyi lízingszerződés                    | alkalmazandó                                                                         | nem alkalmazandó, hatályon kívül                                      | nem alkalmazandó                                               | nem alkalmazandó                                                                       | nem alkalmazandó                                  | alkalmazandó                                            |
| Fogyasztóval kötött lakáscélú jelzáloghitel-szerződés           | nem alkalmazandó                                                                     | nem alkalmazandó, hatályon kívül                                      | alkalmazandó                                                   | alkalmazandó<br>(A Korm. rendeletre utalás nem jelenik meg)                            | alkalmazandó                                      | alkalmazandó                                            |
| Fogyasztóval kötött lakáscélú pénzügyi lízingszerződés          | nem alkalmazandó                                                                     | nem alkalmazandó, hatályon kívül                                      | nem alkalmazandó                                               | nem alkalmazandó                                                                       | alkalmazandó                                      | alkalmazandó                                            |
| Fogyasztóval kötött szabadfelhasználású jelzáloghitel-szerződés | nem alkalmazandó                                                                     | nem alkalmazandó, hatályon kívül                                      | alkalmazandó                                                   | alkalmazandó<br>(a szerződésmódosítást korlátozó jogszabályi rendelkezések hiányoznak) | nem alkalmazandó                                  | alkalmazandó                                            |

<sup>21</sup> A Magatartási Kódex rendelkezéseit jogszabály több esetben felülírta

<sup>22</sup> Hpt. 210. § (3)-(5) bekezdés

<sup>23</sup> Hpt. 210/A. § (1)-(4) bekezdés, hatályon kívül helyezve 2012. április 1-jétől

<sup>24</sup> Hpt. 210/B. § (3) a) pont, 2012. április 1. napját követően kötött szerződésekre, vagy 2012. augusztus 31. napjáig módosított szerződésekre vonatkozik (Hpt. 234/H. § (1)-(2) bekezdés,

<sup>25</sup> Hpt. 210/B. § (3) b) pont, 2012. április 1. napját követően kötött szerződésekre, vagy 2012. augusztus 31. napjáig módosított szerződésekre vonatkozik (Hpt. 234/H. § (1)-(2) bekezdés,

<sup>26</sup> A szerződéseken előírt kamat egyoldalú módosításának feltételeiről szóló 275/2010. (XII.15.) Korm. rendelet

A fenti táblázatok szemléltetik, hogy a szabályozás révén előállt azon helyzet, hogy a fix kamatperiódusú (lakáscélú és szabadfelhasználású) jelzáloghitel-szerződés esetén nem világosak az egyoldalú kamatváltoztatás szabályai, az alábbiak szerint:

- a lakáscélú jelzáloghitel-termékek vonatkozásában a Hpt. nem jeleníti meg a 275/2010. (XII.15.) Korm. rendelet alkalmazandóságát,
- a szabadfelhasználású jelzáloghitel-szerződésekre ezen Korm. rendelet hatálya nem terjed ki,
- a szabadfelhasználású jelzáloghitel-szerződésekre kizárólag a Magatartási Kódex egyoldalú szerződésmódosításra vonatkozó rendelkezései bírnak relevanciával,
- kizárólag a fogyasztóval kötött kölcsönszerződések (fedezetlen hitelek) és pénzügyi lízing esetén (Hpt. 210. §) érvényesülnek az árazási elvekre vonatkozó Hpt. rendelkezések, míg a jelzáloghitel-szerződésekre nem.

A fentiekre tekintettel a Felügyelet megítélése szerint a fix kamatperiódusú jelzáloghitel-szerződések árazására vonatkozó **jogszabályi rendelkezéseket célszerű kiegészíteni és pontosítani, és összhangba hozni az eredeti jogalkotói szándékkal**, az alábbiak miatt:

A szabadfelhasználású jelzáloghitel-szerződések esetében korábban a Magatartási Kódex mellett a Hpt. árazási elvekre és „ok-listára” vonatkozó garanciális szabályait együttesen kellett alkalmazni.

Az új szabályozás esetében a Hpt. említett rendelkezései nem alkalmazhatóak, egyedül a Magatartási Kódex rendelkezései kötik az intézményeket, anélkül, hogy jogszabályi előírás bármilyen tartalmi megkötést előírna a kamat módosításának feltételül. Így egy olyan helyzet alakult ki, hogy a **fix kamatperiódusú szabadfelhasználású jelzáloghitel-szerződések esetében a kamatmódosításra vonatkozó szabályozás módját és tartalmát egyedül az önszabályozás keretében létrejött Kódex tartalmazza.**

Megemlíthető továbbá, hogy a szerződésekben előírt kamat egyoldalú módosításának feltételeiről szóló „ok-lista” (275/2010. (XII.15.) Korm. rendelet) alkalmazásának kötelezettsége a fix kamatperiódusú jelzáloghitel-szerződések esetén nem jelenik meg expressis verbis az új szabályozás keretében.

**A kialakult jogszabályi környezet az átláthatóság biztosítására vonatkozó jogalkotói szándék maradéktalan érvényesülése érdekében kiegészítést igényel.** A Felügyelet a fentiekre tekintettel a fogyasztók védelme és a későbbi esetleges fogyasztói érdeksérelmek megelőzése érdekében szabályozás-konzisztencia miatt már **kezdeményezte** – a Magatartási Kódex rendelkezéseinek jogszabályi szintre való emelése mellett – **a szabályozás pontosítását.**

#### 1.1.4.3. A szabályozás hatása a piaci kínálatra

A megfelelő szabályozási környezet kialakítása azért is elengedhetetlen, mert az intézmények a jogszabályi rendelkezések figyelembevételével, az azoknak való megfelelés érdekében **alakítják árazási gyakorlatukat, politikájukat.**

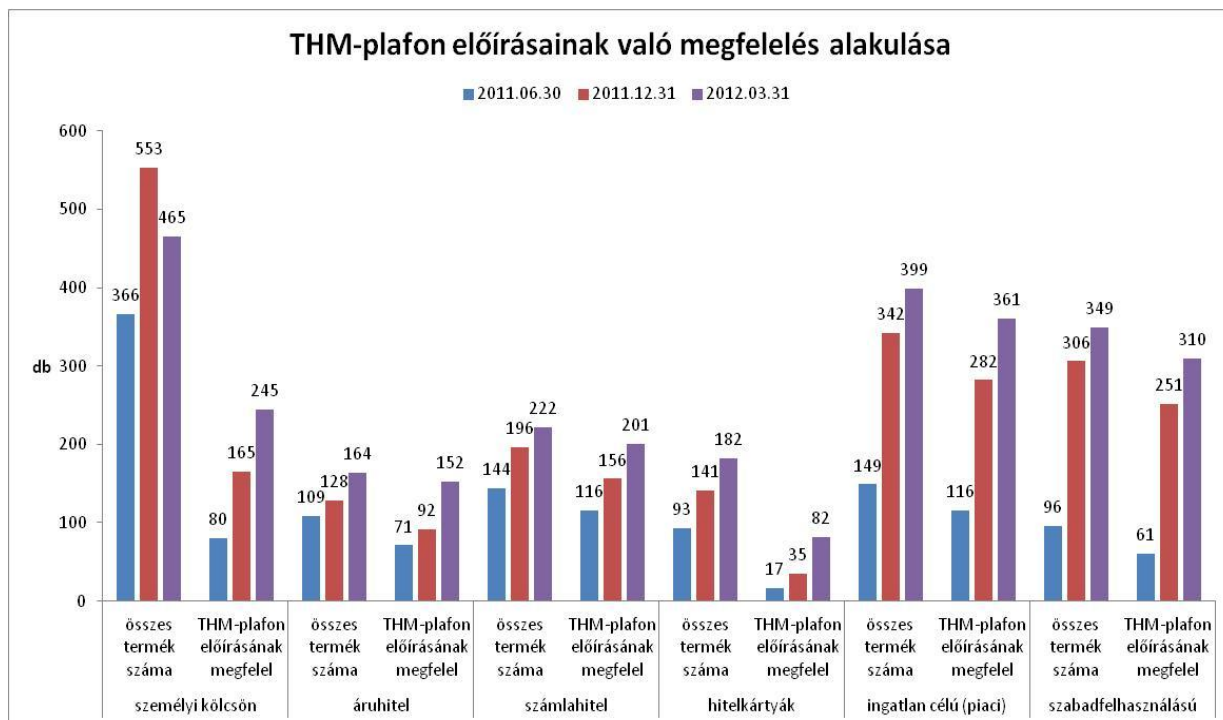
A Felügyelet a jogszabály kihirdetését követően **fokozottan kísérte figyelemmel a pénzügyi intézmények árazási gyakorlatát, és az újonnan értékesített hiteltermékek kondícióit, melynek során megállapította, hogy a vonatkozó jogszabályi előírások már annak hatályba lépése előtt kifejtik piaci hatásukat.** A Felügyelet rendelkezésére álló, intézményi adatszolgáltatáson alapuló információk alapján **egyértelműen megállapítható, hogy a jogszabály kihirdetését követően egyfajta alkalmazkodási folyamat eredményeként fokozatosan<sup>27</sup> jelentek meg az előírásoknak megfelelő termékek, és előírás szerinti termékkondíciók a lakossági forinthitel-piacon.**

A megengedett THM-maximumot életbe léptető szabályozás az intézmények által nyújtott hitelekre vonatkozóan **a jegybanki alapkamathoz képest legfeljebb 24 százalékponttal** növelt értéket tesz lehetővé. Ez a szabály érvényes a jelzálogfedezet mellett nyújtott hitelekre, a személyi kölcsönökre és a

<sup>27</sup> Segítette a felkészülést, hogy a jogszabály az eredeti 2012. január 1-jei időpont helyett 2012. április 1-jén lépett hatályba.

gépjárműhitelekre egyaránt. A folyószámla hitelek, hitelkártya használatából keletkező hitelek és a mindennapi élet felszerelési tárgyainak, tartós fogyasztási cikkeinek (tipikusan áruhitel) vásárlására nyújtott hitelek esetében a jegybanki alapkamatot a hiteldíjmutató legfeljebb 39 százalékponttal haladhatja meg. A rendelkezésre álló adatok szerint **2012 március végén, a kínálati palettán szereplő termékek esetében a THM előírásoknak való megfelelés a legtöbb terméktípus esetében már legalább 90%-os volt.** Szembetűnő kivételt a személyi kölcsön, illetve a hitelkártya típusú termékek jelentenek.

8. ábra



Forrás: PSZÁF

Bár a rendelkezésre álló, az adott hónapban kötött ügyletekre vonatkozó kamatstatisztika<sup>28</sup> szerint a személyi kölcsönök esetében az év utolsó negyedében megkötött szerződések súlyozott átlagkamata határozott csökkenést mutat, az új THM szabályozás elsősorban a rövidtávra folyósított személyi kölcsönök, azon belül is leginkább a gyorskölcsönök esetében jelenthet valós korlátozást az intézmények árazási gyakorlatára. A rövid futamidőre nyújtott kisösszegű kölcsönök esetében a nem kölcsönösszeg arányos költségek miatt ugyanis a jelenleg 46%-os THM-plafon könnyen effektívvé válhat.

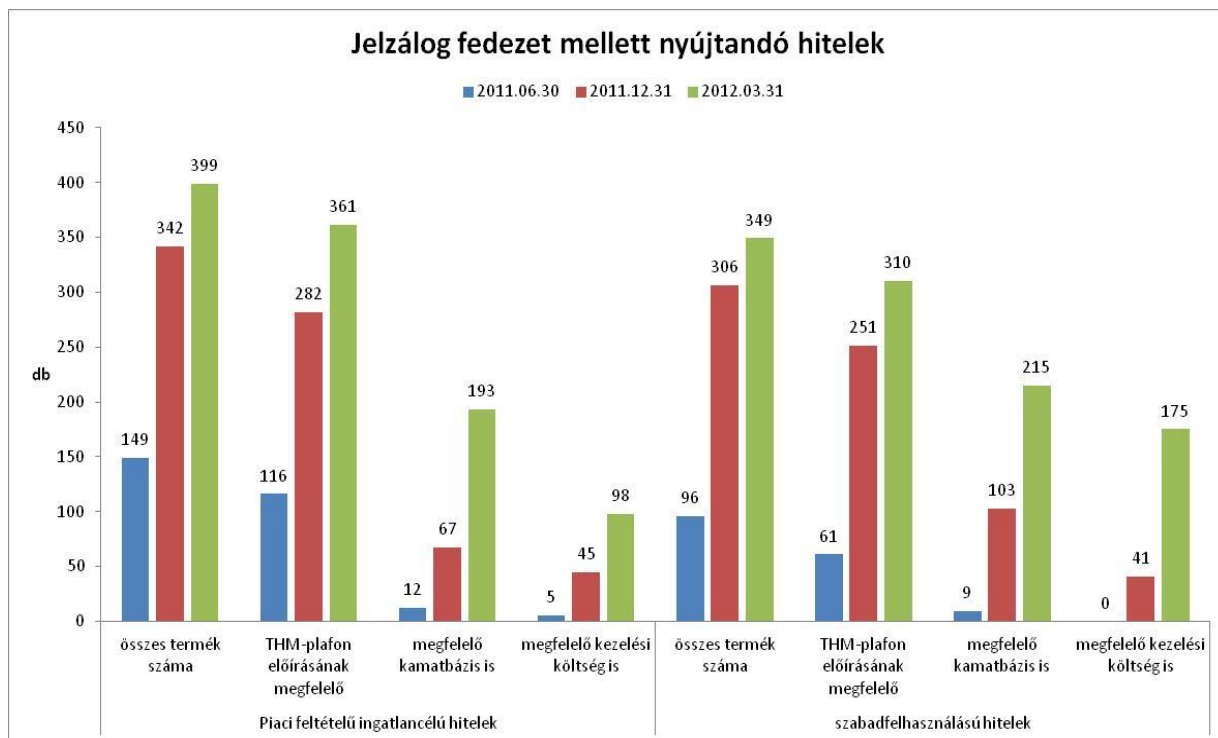
Ezért elsősorban a személyi hitelezésben, valamint a hitelkártya üzletágban aktív intézményeknek kell az alkalmazott feltételeiket felülvizsgálniuk, és az új szabályokhoz igazítaniuk.

**A Felügyelet továbbra is fokozottan figyelemmel kíséri az átlátható árazás követelményeinek megteremtése érdekében létrejött törvényi előírások gyakorlati alkalmazását, és ellentétes intézményi árazási gyakorlat esetén megteszi a szükséges intézkedéseket.**

A jelzálog-hitelek esetében a referenciakamathoz kötött, vagy egy adott időtartamra rögzített kamatozást előíró árazási szabály a kamat mellett alkalmazott kamatjellegű költségelemek megszüntetésével is az átláthatóság növelésére törekszik. A jogszabály e mellett tiltja az átmeneti időszakra nyújtott akciós kamatok alkalmazását is.

<sup>28</sup> Forrás: MNB

9. ábra



Forrás: PSZÁF

## 1.2. Lakossági betétek, megtakarítások, számlavezetés és kapcsolódó szolgáltatások

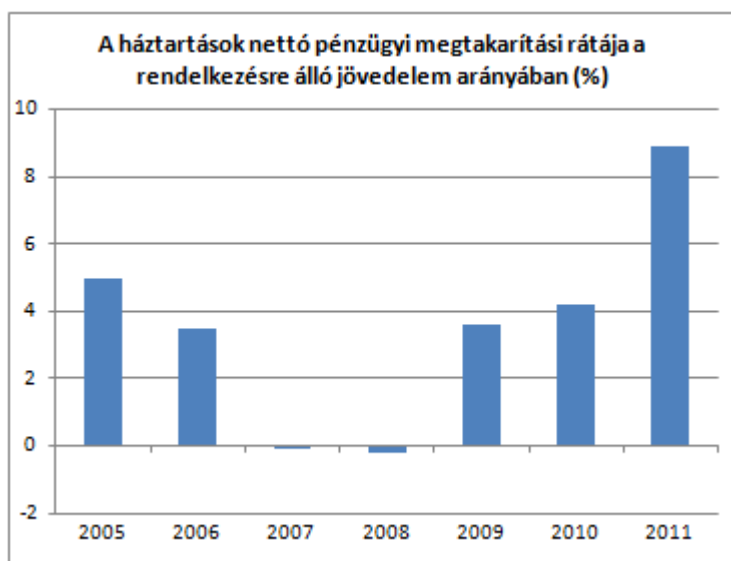
### 1.2.1. Szabályozási környezet változása

2011 második félévében a betéteket, valamint a számlavezetést érintő, fogyasztóvédelmi szempontból jelentős szabályozási változás nem történt.

### 1.2.2. Piaci tendenciák

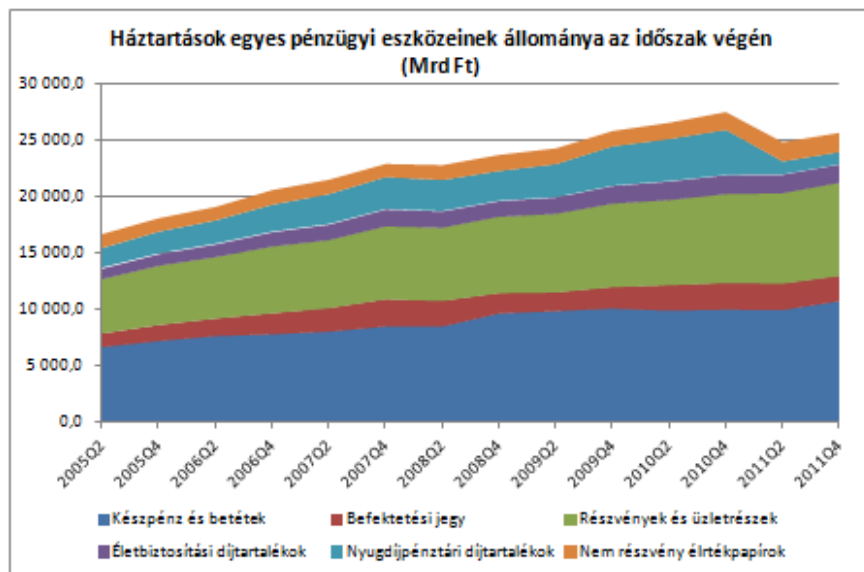
2011-ben a háztartások összességét vizsgálva jelentősen emelkedett a megtakarítási ráta. 2011-ben továbbra is **a hitelintézetek kínálatában szereplő betét-jellegű termékekben** testesül meg **a magyar lakosság pénzügyi megtakarításainak jelentős része**, és 2011 második félévében tovább folytatódott a lakosság pénzügyi eszközein belül a betétek arányának növekedése. A betéti és egyéb pénzügyi megtakarítási termékek között továbbra is **szignifikáns súlyt képviselnek az egyszerű, rövid lejáratú betéti termékek**. Ugyanakkor a 2011-es piaci folyamatok hatására a lakossági megtakarításokhoz való hozzáférés lehetősége különösen felértékelődik, és az **egyes pénzügyi szektorok** (hitelintézetek, biztosítók, tőkepiac, pénztárak), **valamint az állam között fokozódó verseny alakult ki a lakossági megtakarításokért.**

10. ábra



Forrás: MNB

11. ábra



Forrás: MNB

2011-ben egyrészt likviditási és jövedelmezőségi megfontolások, másrészt az intézmények csökkenő kockázati toleranciája miatt felértékelődött a hitelintézetek forrás-oldali aktivitásának jelentősége. A lakossági piacon az intézmények várhatóan a forrás-oldali termékekben rejlő üzleti potenciál fokozott kiaknázására törekuszenek a keresleti okok miatt is alacsony dinamikájú hitelezési aktivitás ellensúlyozása érdekében. Kínálati oldalon ez abban is megnyilvánul, hogy a pénzügyi intézmények üzletpolitikai döntései az új források bevonása mellett a meglévő ügyfelek megtartására, illetve egyéb banki szolgáltatások igénybevételének ösztönzésére is irányulnak.

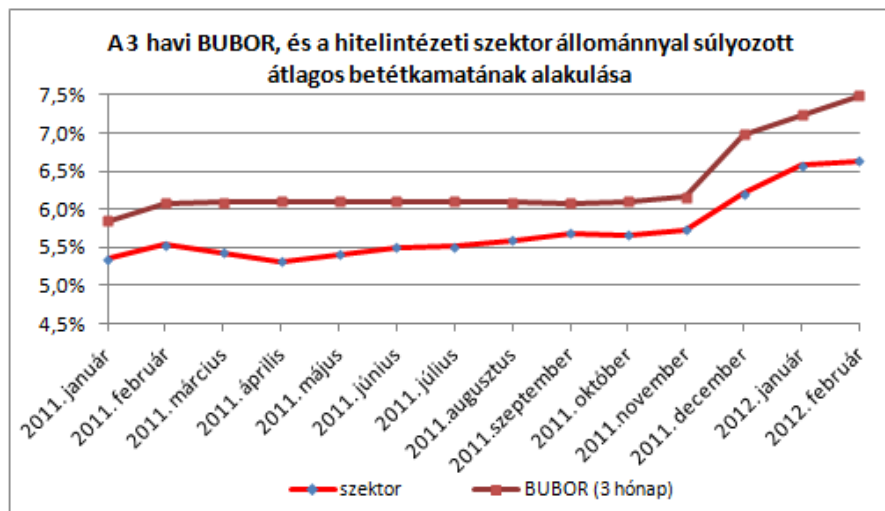
#### Árazás, ügyfél-aktivitás ösztönzése

Megfigyelhető, hogy a korábbi időszakokhoz képest egyre több akciós kamatot biztosító termék jelent meg a piacon. Az **egyszerű betéti termékek** esetében további változás történt az akciós kamatozású termékek kínálatánál: újból **előtérbe kerültek** az olyan termékek, ahol az **állomáynövekedést jelentő, új forrásokra** érhető el az akciós, magasabb kamat.

Az új források preferálása a korábbi gyakorlatnál azonban árnyaltabb képet mutat: számos termék esetében az **új forrás mellett aktívabb számlahasználat**, vagy **számlavezetéshez kapcsolódó újabb szolgáltatások igénybevétele** is feltétele a kedvező kamat elérésének. Mindemelllett 2011. II. félévében is számos termék esetében biztosított az **akciós, magasabb kamatszint**, ha a meglévő ügyfél **aktívabb számlahasználatot** vállal, vagy a **számlavezetéshez kapcsolódóan olyan szolgáltatásokat vesz igénybe**, melyekkel a betét elhelyezése előtt nem rendelkezett. A 2011. év végi újonnan elhelyezett forintbetétek alakulásában szerepet játszottak a következő egyedi hatások is: a kiugró árfolyam miatt a devizabetétek forintbetétté történő konvertálása, a végtörlesztéshez forrást teremtő, más befektetési, megtakarítási termékek megszüntetéséből keletkező pénzüsszegek átmeneti időre történő elhelyezése, valamint az év végi jutalmak, prémiumok kifizetése.

Az árverseny élénkülésére utal, hogy 2011 júliusától az **éven belüli betétek átlagos kamatszintjét** jól érzékelhető **emelkedés jellemezte**, melynek hatására a 3 havi BUBOR és a betétek átlagos kamatszintje közti különbség csökkent. **2011. év végén** és 2012. év elején, az éven belüli betétek piacán további **intenzív forrásgyűjtésre utaló kamatemelés történt**.

12. ábra



Forrás: MNB

A Felügyelet az ügyfelek előzetes tájékozódásának segítése és a transzparencia növelése érdekében 2011 nyarától honlapján működteti a Betét- és megtakarításkereső programot, mely az intézmények kötelező adatszolgáltatásán alapuló információkat tartalmaz a lekötött betéti termékekre, kombinált termékekre, tartós befektetési szerződés (a továbbiakban: TBSZ) betéti részére és a megtakarítási számlára vonatkozóan.

#### *Termékek, innováció*

A lakossági forrásokért folytatott, erősödő verseny hatására a piacon – az attraktív árazás mellett – felértékelődött az innováció szerepe. Ennek következtében **új típusú betéti termékek megjelenése figyelhető meg.**

A magyar piacon egyértelmű piaci tendenciának tekinthető egyrészt a **befektetési termékkel kombinált betéti termékek kínálatának bővülése**, másrészt a **strukturált betétek újbóli megjelenése**, illetve ezek **korábbi gyakorlathoz képesti módosulása**. A változás elsősorban a termékjellemzők változásában érhető tetten.

A **befektetéssel kombinált termékek** esetén a konstrukció a hagyományos betéti rész mellett valamilyen befektetési típusú termékkel egészül ki. 2011 II. félévében e termékek esetében a **legjellemzőbb befektetési típus** továbbra is valamilyen **befektetési alap** volt. Az egyes **hitelintézetek kötvényei** és a **unit-linked életbiztosítások** továbbra is **közel azonos**, de a befektetési alapoknál jóval **kisebb mértékben jelentek meg** a kombinált termékeknel, valamint szintén kevés számú termékhez kapcsolódott egyéb befektetési eszköz, mint például vegyes életbiztosítás.

**Terjedőben vannak** a hazai piacon a jellemzően lakossági ügyfelek számára értékesített **strukturált betétek is**. Ezek **főbb ismérvei** – a nagy **heterogenitás mellett** – az alábbiakban foglalhatók össze:

- **Két fő típus** különböztethető meg:
  - az intézmények **minimális keretfeltételeket** szabnak meg előre, a termék számos paraméterét (pl. futamidő, kamatozás, piaci referencia index) az ügyfél igényeinek megfelelően az egyedi szerződésben határozzák meg,
  - az intézmények **ajánlatot tesznek közzé**, mely a termék összes jellemzőjét, feltételét előre rögzíti.
- Jellemzően **forintban, euróban, illetve USA dollárban** érhetőek el.
- **Futamidejük 1 hét – 3 év között** alakul, melyből az éven belüli lekötési lehetőségek gyakoribbak.
- Az **elhelyezendő minimális összeg** megállapítása számos konstrukciónál kétféle módon történik, meghatározásra kerül: a konstrukció indulásához szükséges minimális összeg, valamint az egyedi ügyfelek által elhelyezendő minimális összeg.

- A konstrukció **indulása feltételes**, hiszen a konstrukció indulásához szükséges minimális tőkének intézményi szinten össze kell gyűlnie.
- Piaci **referencia-index megállapítása**, és ez alapján a **kamat mértékének meghatározása nem tipizálható**, kötődhet forint deviza árfolyamának változásához, különböző referencia indexek alakulásához, vagy meghatározott részvény(ek) árfolyamának mozgásához. Mindezek alapján a strukturált betétek hozama jelentős szórást mutathat.

#### *Számlavezetés*

**Számlavezetés** tekintetében és a **számlavezetéshez kapcsolódó szolgáltatások**, valamint a **betéti kártyák** kínálatánál folytatódtak az elmúlt egy évben elindult folyamatok. A Felügyelet várakozásai szerint a lakossági források felértékelődésével egyidejűleg **az intézmények számára a számlatermékek és kapcsolódó szolgáltatások is felértékelődnek**, mivel ezek fontos **díj-alapú bevételeket** generáló üzletágat jelentenek. Az **értékesítési csatornában változás** figyelhető meg: a fogyasztók számára rendelkezésre álló bankfiókok számának csökkenésével és az internetpenetráció növekedésével<sup>29</sup> párhuzamosan egyre inkább felértékelődnek az elektronikus csatornák.

### **1.2.3. Azonosított problémák, kockázati pontok**

#### *Tartós befektetési szerződésre vonatkozó tájékoztatás szabályai*

A **tartós befektetési szerződésekre vonatkozóan** a 2011 I. féléves fogyasztóvédelmi kockázati jelentésben<sup>30</sup> **azonosított kockázatok kezelésére a Felügyelet fogyasztóvédelmi elveket, előírásokat fogalmazott meg elsősorban a tájékoztatási követelmények tekintetében**, melyeket a nyugdíj-előtakarékossági számlák és a tartós befektetési szerződések fogyasztóvédelmi kérdéseiről szóló **11/2011. számú Vezetői körlevélben**<sup>31</sup> tett közzé. A Felügyelet megítélése szerint kiemelten fontos, hogy a pénzügyi intézmények mind a szerződéskötést megelőzően, mind a szerződés tervezett megszüntetése előtt különös körültekintéssel tájékoztassák ügyfeleiket a TBSZ jellemzőiről, kockázatairól, a termékhez kapcsolódó adójogi szabályokról.

#### *Komplex megtakarítási termékek*

A Felügyelet megítélése szerint a **befektetési termékkel kombinált betétek** esetében továbbra is **fogyasztóvédelmi aggályokat vet fel a tájékoztatás nem megfelelő kiegyensúlyozottsága**, valamint a **termék egyes jellemzői**, melyek közül a betétek és befektetési termék eltérő kockázatossága, valamint a befektetés időtávja emelendő ki. Problémát jelent, hogy az ügyfél csak később találkozik a befektetési termék hosszú távú jellegével (pl. 20 éves életbiztosítás), és tényleges kockázatával (tőke elvesztésének lehetősége, hozamingadozás). **A Felügyelet értékelése szerint ugyanakkor 2011-ben néhány intézmény kombinált termékekre vonatkozó tájékoztatási gyakorlatában pozitív változás figyelhető meg**<sup>32</sup>.

A Felügyelet **fogyasztóvédelmi szempontból aggályosnak** tartja, hogy a **strukturált betétként forgalmazott termékek** esetében az intézmények betéti kondíciós listájukban/hirdetményükben, terméktájékoztatásokban egyáltalán **nem, vagy nem megfelelő hangsúlyt helyeznek e termékek összetettségének, kockázatosságának kiemelésére**. Problémát jelenthet továbbá az is, hogy **a hitelintézetek olyan strukturált terméküket is betét névvel látják el, amely termékben a tőke visszafizetése nem garantált**, annak ellenére, hogy futamidő végén egy előre meghatározott, fix kamat kerül kifizetésre.

<sup>29</sup> A fent leírtakat támasztják alá az M.3. –M.7. ábrák.

<sup>30</sup> 2011. I. féléves fogyasztóvédelmi kockázati jelentés, 27. oldal.

<sup>31</sup> [http://www.pszaf.hu/data/cms2325103/vezkorlev\\_11\\_2011.pdf](http://www.pszaf.hu/data/cms2325103/vezkorlev_11_2011.pdf)

<sup>32</sup> A Felügyelet tapasztalatai szerint egyes intézmények terméktájékoztatásokban és/vagy kondíciós listáikban követték a Felügyelet honlapján elérhető Betét- és megtakarításkereső programban alkalmazott tájékoztatási, figyelem felhívási gyakorlatot.

**Kockázatot jelent a fogyasztók számára a betét-típusú termékek egyre komplexebbé válása, mivel a tájékoztatás nem megfelelő minősége esetén ezek dinamikus értékesítése növelheti a félreértékesítés kockázatát.** Ezért kiemelten fontos, hogy a pénzügyi intézmények a szerződéskötés előtt különös körültekintéssel tájékoztassák ügyfeleiket e termékek jellemzőiről, kockázatairól. A Felügyelet folyamatosan vizsgálja az intézmények gyakorlatát, és szükség esetén az intézmények számára fogyasztóvédelmi szempontból követendő, jó gyakorlatokat fogalmaz meg.

Az Európai Bankhatóság (EBA) fogyasztóvédelmi munkacsoportja által készített jelentés<sup>33</sup> a fogyasztóvédelmi szempontból figyelmet érdemlő európai jelenségek, pénzügyi innovációk között egyik fő trendként azonosítja a komplex megtakarítási termékekkel kapcsolatos kockázatokat. Jelenleg zajlik a **MiFID irányelv** felülvizsgálata, melynek keretében az irányelv-tervezet az **uniós szintű, egységes befektető-védelem keretében az irányelv hatálya alá kívánja vonni a strukturált betéteket** is, így ezen termékekre is **a befektetési termékekre vonatkozó tájékoztatási, értékesítési, eljárási szabályok vonatkoznának**, hiszen a strukturált betétek termékjellemzőik alapján inkább befektetési, mint betéti termékeknek tekinthetők. A Felügyelet fogyasztóvédelmi szempontból előremutatónak tartja e szabályozási kezdeményezést.

A Felügyelet – tekintettel a várható uniós szabályozási változásokra – mérlegeli, hogy a MiFID-ben szereplő, a pénzügyi termékek értékesítésére vonatkozó befektető-védelmi szabályokat (így többek között a tájékoztatási, illetve tájékozódási szabályokat) a strukturált betétek tekintetében is alkalmazandónak javasolja az intézmények számára. Ezáltal biztosítható, hogy a Felügyelet által kitűzött fogyasztóvédelmi célok a magyar piacon rövid időn belül érvényesülhessenek.

#### *Értékesítési csatornák, számlavezetés*

**Aggályos lehet, ha az értékesítési csatornák változása** (pl. ügyfélfogadásra nyitva álló fiókok számának csökkenése), a fogyasztók számára történő **rendelkezésre állás esetleges szűkülésével** és a **kiszolgálás minőségének romlásával párosul**. Ez önmagában előrevetítheti az ügyfélpanaszok számának növekedését.

A Felügyelethez 2011 II. félévében a **számlavezetéssel kapcsolatosan érkezett beadványok** jelentős részében a szolgáltatás minőségét, ügyviteli hibákat és a jutalék, díj, költség mértékét kifogásolták az ügyfelek. A vizsgált időszakban az intézményekhez bejelentett panaszoknál a bankkártya műveletekkel és számlavezetéssel kapcsolatos panaszok aránya jelentős mértékben meghaladta a Felügyelethez érkezett beadványok arányát: ezek az intézményekhez benyújtott összes ügyfélmegkeresés 40%-át tették ki, ami mintegy 62 ezer darab panaszt jelent. Az intézményhez érkezett panaszok jelentős részében az elszámolás, megbízás teljesítésére; a nyilvántartási, ügyviteli hibákra és a jutalék, díj, költség mértékére érkeztek kifogások.

**A számlatermékeknél és a kapcsolódó szolgáltatásoknál** továbbra is **problémát jelent**, hogy az intézmények **díjstruktúrája** sok esetben **átláthatatlan, nehezen összehasonlítható**. Az egyes **szolgáltatók közötti váltás feltételeiről** az ügyfelek továbbra is kevés információval rendelkeznek<sup>34</sup>.

**A Felügyelet** az ügyfelek tájékoztatása és megalapozott, tudatos döntésének támogatása, valamint a piaci verseny ösztönzése és a transzparencia növelése érdekében **megkezdte egy számla- és kapcsolódó szolgáltatások választását elősegítő program kialakítását**. A program az intézmények kötelező adatszolgáltatásán alapuló információkat fog tartalmazni, hasonlóan a Felügyelet honlapján már elérhető Hitel- és lízingtermék választó, valamint a Betét- és megtakarításkereső programhoz. Az alkalmazás kidolgozása során a Felügyelet rendszeresen konzultál a Magyar Bankszövetséggel.

A program 2012 decemberi elindulásáig a Felügyelet honlapján **számlavezetésre és kapcsolódó termékekre** (betéti kártyák és elektronikus banki szolgáltatások) is rendszeresen **jelentet meg**

<sup>33</sup> <http://eba.europa.eu/Publications/Consumer-Protection-issues/Financial-Innovation-and-Consumer-Protection.aspx>

<sup>34</sup> Az Európai Bizottság 2012 februárjában közzétett, e témában készített felmérése is ezt támasztja alá (<http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/12/164&format=HTML&aged=0&language=EN&guiLanguage=fr>).

aktualizált **termék-összehasonlító táblákat**, melyek a meghatározó pénzügyi intézményeket és termékeiket tartalmazzák a termékek legtipikusabb adatainak kiemelésével.

## II. BIZTOSÍTÓI SEKTOR

### 2.1. Szabályozás

Fogyasztóvédelmi szempontból legjelentősebb szabályozási változás a bonus-malus rendszer, az abba való besorolás, illetve a kártörténeti igazolások kiadásának szabályairól szóló 21/2011. (VI.10.) NGM rendelet megszületése volt, 2011. július 1-jei hatállyal. Említést érdemel továbbá a baleseti adó 2012. január 1. napjától való bevezetése is.

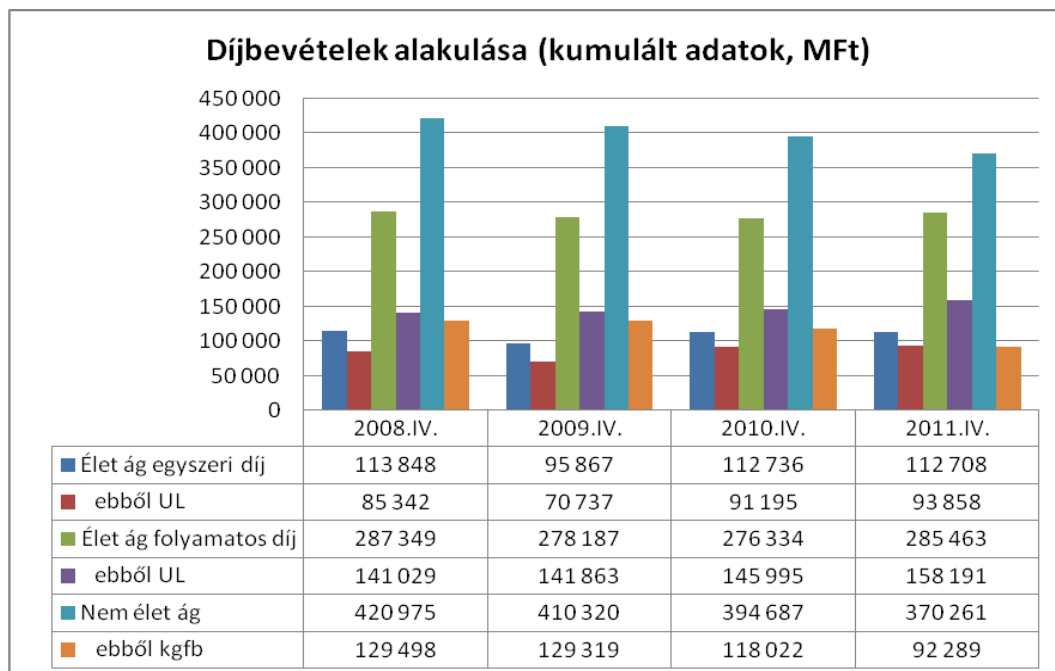
### 2.2. Piaci tendenciák

A 2011-ben a teljes biztosítási szektor éves díjbevétele közel 815 Mrd Ft volt, amely mintegy 3,29%-kal kevesebb a tavalyi év azonos időszakában mértnél. **A hagyományos életbiztosítás díjbevételei éppúgy csökkenő tendenciát mutattak, mint a nem-élet ágé** (ez utóbbi esetében a kgfb és a casco termékek húzták vissza a mezőnyt). Az életágban **szerény növekedés** továbbra is **csak a befektetéshez kötött (unit-linked típusú) életbiztosításokra jellemző**, a biztosítási szektorban továbbra is az életág adja a teljes díjbevétel nagyobb részét (közel 55%-át).

A szektor egészét tekintve **a hat legnagyobb biztosító<sup>35</sup> kezében összpontosult a díjbevételek 70 százaléka**. A **piaci koncentráció a nem-élet ágban sokkal erősebb** – tekintettel arra, hogy **az első 5 biztosító képviseli a díjbevételek 78%-át** –, az életágban a koncentráció ennél gyengébb.

Az alábbi ábra szemlélteti, hogy az életági, illetve a nem-élet ági szektorban hogyan alakultak a díjbevételek. Az élet ágban kiugróan magas a folyamatos díjas termékek aránya, továbbá fogyasztóvédelmi szempontból kiemelt jelentősége van annak, hogy **az egyszeri díjas szerződések díjbevételének túlnyomó többsége a unit-linked biztosításokból származik**.

13. ábra



Forrás: PSZÁF

<sup>35</sup> AEGON, Allianz Hungária, Generali-Providencia, Groupama Garancia, ING, UNIQA

## 2.3. Biztosítási termékek

A biztosítók érzékenyen reagáltak a hazai biztosítási piac fejlődésének megtorpanására. A biztosító társaságok, a stagnálás-közel állapotot többnyire a meglévő **termékekre vonatkozó módosításokkal**, a **művelt ágazatok körének bővítésével**, illetve mérsékelt külföldi megjelenéssel igyekeztek ellensúlyozni.

A Felügyelet 2011. tavaszán tette közzé „**A magyar biztosítási piac nemzetközi összevetésben**”<sup>36</sup> című elemzését, amely a magyar biztosítási piac és a külföld közötti eltéréseket és hasonlóságokat igyekszik feltárni, illetve lehetőség szerint a felmerült eltérésekre magyarázatot adni. Az elemzés megállapítja, hogy a nemzetközi összehasonlításban a magyar biztosítók termékei iránti kereslet átlagosnak, fejlettségünknek megfelelőnek mondható, ugyanakkor lehetséges a továbbiakban emelni a biztosítottság mutatóját. A biztosítási szektor ügyfélvonzó képessége a szolgáltatásokkal való fogyasztói elégedettségtől függ, amelyet a biztosítók által kínált termékek tulajdonságai nagymértékben befolyásolnak.

Az elemzés a biztosításkötések ösztönzésének egyik lehetséges módjaként foglalkozik a **lakossági biztosítási termékek standardizálásának** gondolatával. A Felügyelet a lakossági biztosítások összehasonlíthatóvá tételének, a termék-transzparencia mélyítésének érdekében további koncepcionális elképzelések kidolgozását tervezi.

### 2.3.1. Életbiztosítási termékek

Folytatódott a unit-linked biztosítások térnyerése a klasszikus, vegyes életbiztosítások rovására. 2011-ben már az életbiztosítási díjbevétel 67 százaléka származott unit-linked biztosításokból.

#### a. Unit-linked biztosítások

A korábbi fogyasztóvédelmi kockázati jelentések<sup>37</sup> kiemelten tárgyalták a unit-linked típusú életbiztosítási termékek esetében a **termékkonstrukció bonyolultságából, az értékesítési érdekeltségéből és nyomásgyakorlásból, az átláthatatlan díjstruktúrából fakadó kockázatokat**, illetve **anomáliákat**. A Felügyelet a fogyasztói kockázatok csökkentése érdekében a **Magyar Biztosítók Szövetségével (MABISZ)** együttműködve törekszik az alábbi témák tekintetében előremutató megoldások kidolgozására.

A unit-linked típusú életbiztosítási fogyasztói kockázatok tekintetében, a Felügyelet megvizsgálta a termékkörre vonatkozó felügyeleti ajánlás kiadásának lehetőségét. E munka előkészítése során összegyűjtötte a 2009. évtől lefolytatott **vizsgálatok tapasztalatait, valamint a feltárt hiányosságokat**, és a fogyasztókat leginkább érzékenyen érintő negatív gyakorlatokat. **Az azonosított problémák orvoslása érdekében a Felügyelet unit-linked biztosításokra vonatkozó ajánlás kiadásával kívánja orientálni a biztosítókat.** Az ajánlás kidolgozásának részét képezi a szakmai szövetségekkel és szervezetekkel történő **széles körű konzultáció** is, melynek **eredményeképpen várhatóan 2012. III. negyedévében jelenik meg az ajánlás.**

A unit-linked típusú **életbiztosítások díjának összehasonlíthatóságával** kapcsolatos fogyasztói kockázatok csökkentése érdekében a Felügyelet a szakmai önszerveződés keretében létrejött teljes költségmutató (TKM) továbbfejlesztési lehetősége érdekében kidolgozta „**A megtakarítási és befektetési termékekre vonatkozó általános költségmutatóról**” című **konzultációs anyagát**, amelyet honlapján is közzétett.<sup>38</sup> A továbbfejlesztés a unit-linked biztosításokkal versengő – különböző pénzügyi szektorokhoz tartozó megtakarítási és befektetési – termékek összehasonlíthatósága irányába mutat. Ennek érdekében a Felügyelet azzal a javaslattal élt a konzultációs anyagában, hogy szükséges lenne kidolgozni egy

<sup>36</sup> [http://www.pszaf.hu/data/cms2302995/mo\\_bizt\\_piac\\_nemzetkozi\\_osszevetes.pdf](http://www.pszaf.hu/data/cms2302995/mo_bizt_piac_nemzetkozi_osszevetes.pdf)

<sup>37</sup> A Felügyelet 2010. évi II. féléves fogyasztóvédelmi kockázati jelentése, 37-38. oldal, A Felügyelet 2011. I. féléves fogyasztóvédelmi kockázati jelentése, 28-29. oldal

<sup>38</sup> [http://www.pszaf.hu/bal\\_menu/szakkonz/hazai\\_konzultaciok/szakkonz\\_2011/koltsegmutato\\_111109.html](http://www.pszaf.hu/bal_menu/szakkonz/hazai_konzultaciok/szakkonz_2011/koltsegmutato_111109.html)

általános, termékeken és szektorokon átívelő, azonos tartalmú, kamatrés típusú költségmutatót, az **általános költségmutatót (ÁTKM)**. A Felügyelet jelenleg értékeli a nyilvános konzultációra beérkezett észrevételeket. A véleményt nyilvánítók döntő többsége nem ellenzi az ÁTKM bevezetését, ugyanakkor a témában a konszenzuson alapuló végleges álláspont kialakításáig további egyeztetések várhatóak.

## b. Hitelfedezeti/törlesztési biztosítások

A hitelfedezeti biztosítás a hitelből eredő tartozás fedezetéül szolgálhat: ha az adós nem tudja fizetni a törlesztőrészeket, akkor a biztosító meghatározott feltételek mellett átvállalja azok fizetését, vagy a fennálló tartozás rendezését. **E fogyasztói érdekeket védő termékkonstrukció azonban számos, egymásra épülő kockázatokat tartalmaz**, amelyekkel a 2010. II. félévi fogyasztóvédelmi kockázati jelentés<sup>39</sup> is foglalkozott. A problémák forrása az, hogy a szerződések többnyire **csoportos biztosítási szerződés** formában jönnek létre, ám e biztosítási formára vonatkozó szabályok egyáltalán nem jelennek meg a vonatkozó jogszabályokban. E szerződések sajátossága, hogy a biztosítási szerződés a biztosítótársaság és a hitelt nyújtó pénzügyi intézmény között jön létre. Ez fogyasztóvédelmi szempontból azért aggályos, mert a szerződés létrejöttékor a fogyasztó – mint biztosított – és a biztosító között nincs kapcsolat, a csoportos biztosítási szerződésre vonatkozó csatlakozási nyilatkozat megtételére a pénzügyi intézménynél kerül sor. Különösen problémás, hogy sok esetben e nyilatkozat a hitelszerződés szövegébe építve szerepel, nem adva ezzel választási, döntési lehetőséget az ügyfél számára abban a tekintetben, hogy egyáltalán kíván-e hitelfedezeti biztosítást kötni. A fogyasztó, mint biztosított a jogviszony jellegénél fogva a szerződéskötéskor nem részesül megfelelő tájékoztatásban, előfordul, hogy a szerződési feltételeket sem ismeri meg. Kifejezetten aggályos, hogy a szerződés létrejöttéről történő tájékoztatást követő 30 napon belüli felmondási lehetőségre vonatkozó tájékoztatást sem kapja meg a fogyasztó. Ez abból adódik, hogy a biztosító – a vonatkozó jogszabályok<sup>40</sup> szerint – nem köteles felhívni a biztosított figyelmét erre a lehetőségre, azt csak a magánszemély szerződő irányában köteles megtenni. (A csoportos biztosítási szerződéseket nem csak a hitelfedezeti, vagy törlesztési céllal kötött biztosításoknál, hanem számos más esetben is alkalmazzák pl. a bankkártyákhoz kötött csoportos balesetbiztosításnál is.)

A Felügyelet üdvözli, hogy **az új Polgári Törvénykönyv<sup>41</sup> szakmai tervezete rendezni törekszik** a korábbi fogyasztóvédelmi kockázati jelentésben is felvetett *csoportos biztosítási szerződések szabályozatlanságának* problematikáját. A tervezet egyrészt új fogalom bevezetésével és definiálásával szabályozni igyekszik e biztosítási formát, másrészt lehetőséget teremt arra, hogy a szerződő fél is köteles legyen a biztosított irányába történő információátadásra. A Felügyelet a Ptk. módosításának véleményezési fázisában a tervezethez további szakmai észrevételeket, javaslatokat fűz, annak érdekében, hogy a végleges változat valódi megoldást jelenthessen a tapasztalt anomáliákra.

A **munkaviszony elvesztésének kockázatára létrejövő hitelfedezeti biztosítások** körében azonosított kockázat, hogy egyes biztosítók a munkaviszony közös megegyezéssel történő megszüntetése esetén **csak akkor teljesítenek szolgáltatást, amennyiben a közös megegyezésre, az általános szerződési feltételekben rögzített indokok** (pl. átszervezés, létszámleépítés, munkáltató jogutód nélküli megszűnése vagy a munkavállaló tartós keresőképtelensége) **miatt került sor**. A fogyasztóknak tehát a munkaviszony közös megegyezéssel történő megszüntetése esetében különös gondot kell fordítaniuk arra, hogy a megállapodásban a munkaviszony megszüntetésének indokát a biztosítási szerződésben megnevezett indokok feltüntetésével jelöljék meg, hiszen a biztosítónak csak ekkor áll módjában azt elfogadni.

A Felügyeletnek a szerződés értelmezésére, joghatásainak megállapítására, azaz a biztosító fizetési kötelezettségének megállapítására fogyasztóvédelmi eljárás keretében nincs lehetősége, arra csak polgári bíróság jogosult, illetve a fogyasztók a fenti problémával a **Pénzügyi Békéltető Testülethez (PBT)**, mint alternatív vitarendező fórumhoz is fordulhatnak.

<sup>39</sup> A Felügyelet 2010. évi II. féléves fogyasztóvédelmi kockázati jelentése, 38-39. oldal

<sup>40</sup> Bit. 167.§

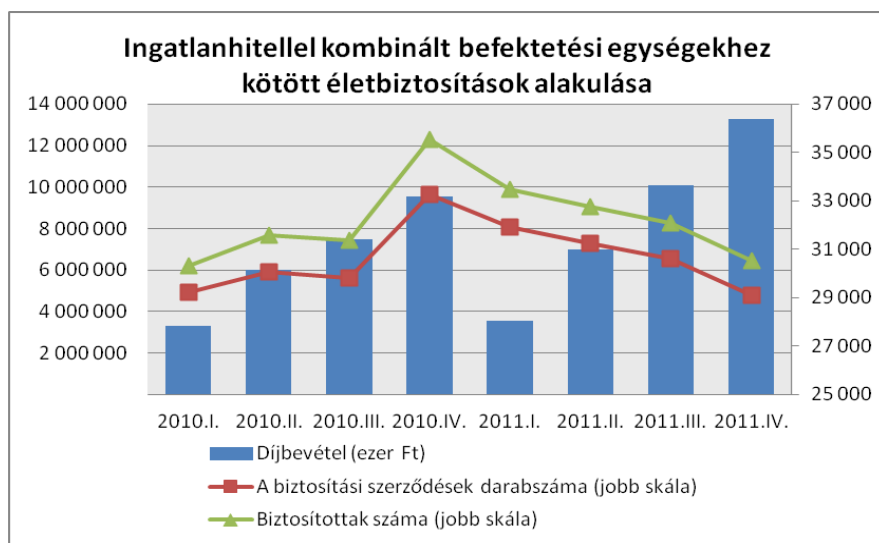
<sup>41</sup> A pénzügyi szervezetekkel kötött szerződéseket is érintő változásokat tartalmazó új Polgári Törvénykönyv szakmai tervezetét - melyet a Polgári Jogi Kodifikációs Szerkesztőbizottság készített elő - a Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium 2012 tavaszán hozta nyilvánosságra. A törvénytervezet várhatóan májusban kerül a kormány, majd az Országgyűlés elé, amelyet ősszel fogadhatnak el, ezt követően egy éves felkészülési időt követően lépne hatályba.

A PBT **közleményben**<sup>42</sup> hívta fel a fogyasztók figyelmét a munkanélküliségre fedezetet nyújtó hitelfedezeti és törlesztési biztosításokat érintő jogviták általánosítható tapasztalataira. A közlemény kitért arra is, hogy a későbbi jogvita elkerülése érdekében **célszerű a közös megegyezésről szóló megállapodásban a munkaviszony megszüntetésének indokát külön feltüntetni**, mert a biztosító csak ekkor tekinti biztosítási eseménynek a munkaviszony megszüntetését (ekkor vállalja át a fizetési kötelezettséget).

### c. Hitellel kombinált befektetési egységekhez kötött életbiztosítások

Továbbra is egymásra épülő kockázatot rejtenek magukban az **ingatlanhitellel kombinált unit-linked biztosítások**, amelyek elterjedtségét az alábbi ábra szemlélteti:

14. ábra



Forrás: PSZÁF - Negyedéves díjbevételek kumulált adatai.

A 2010. II. félévi fogyasztóvédelmi kockázati jelentés elemezte az ingatlanhitellel kombinált unit-linked biztosítások integrált kockázatait, amely abból adódik, hogy **a pénz- és tőkepiaci kockázatok a biztosítási szektor termékeivel kapcsolatban is jelentkeznek**. Hosszabb távú kedvezőtlen pénz- és tőkepiaci helyzet következtében fennáll az a kockázat, hogy a szerződések futamideje végén a hiteladós fogyasztó unit-linked biztosításának elérési összege nem, vagy csak részben fedezi a kölcsön tőkeösszegét a futamidő végén. Kiemelt **kockázatot jelentenek a tőke- és/vagy hozamvédelemmel, garanciával nem rendelkező unit-linked életbiztosítási szerződések**, illetve amelynek befektetési egységei jellemzően nem kiegyensúlyozott, biztonságra törekvő eszközalapokban kerültek elhelyezésre.

A fogyasztói kockázatokra való figyelemfelhívás érdekében a Felügyelet a készülő **unit-linked ajánlásban tervezi megfogalmazni a tájékoztatásra vonatkozó elvárásokat**, többek között azzal kapcsolatosan is, hogy a biztosítók egyértelműen foglalkozzák meg az eszközalapok befektetési politikájában az esetlegesen vállalt, a tőke- és hozamgaranciát vagy tőke- és hozamvédelmet,<sup>43</sup> továbbá azt ezzel konzisztens módon jelöljék az eszközalap elnevezésében is.

### 2.3.2. Nem-életbiztosítási termékek

A hazai piacon **a nem-élet ágat továbbra is intenzív verseny** jellemzi, amely a néhány ágazatban (pl. kgfb) tapasztalható **csökkenő kockázatokkal együtt, az átlagdíjak folyamatos mérséklődését**, ezen keresztül a bevételek további visszaesését **eredményezi**.

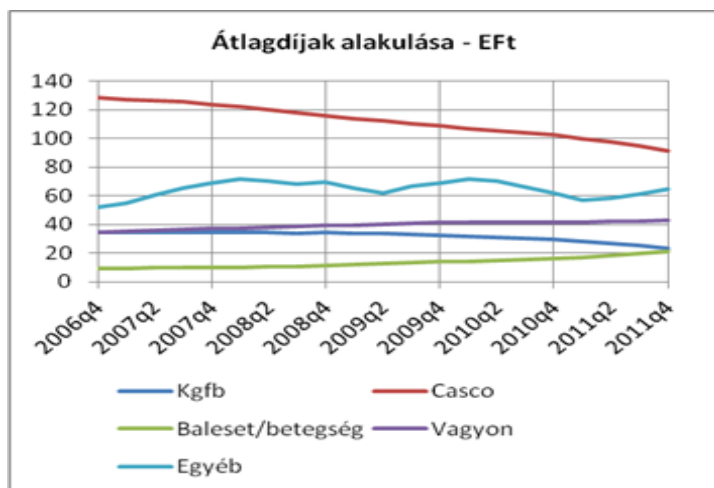
<sup>42</sup> [http://www.pszaf.hu/hirek\\_ujdonsagok/11\\_09\\_21-PBT-munk\\_nelk\\_bizt.html](http://www.pszaf.hu/hirek_ujdonsagok/11_09_21-PBT-munk_nelk_bizt.html)

<sup>43</sup> Bt. 132. § (6) és (7) bekezdései alapján

Felgyorsult a nem-élet ági díjbevételek csökkenése, 2011-ben a megelőző évhez képest 395 Mrd forintról 370 Mrd Ft-ra esett vissza. A gépjármű piacra negatív hatást gyakorló tényezők továbbra is fennállnak, így a szerződéses állomány a legtöbb ágazatban tovább zsugorodott. A gépjármű-biztosítási üzletágban változatlanul szoros a verseny. Emiatt, valamint a mérséklődő kockázatok hatására az átlagdíjak csökkenése jellemző.

A nem-élet ágban **megfigyelhető átlagdíj-csökkenés fogyasztóvédelmi szempontból előnyösnek értékelhető**, ugyanakkor a Felügyelet megítélése szerint ez **aggályokat vethet fel a jövőbeni szolgáltatás minőségével kapcsolatban**.

15. ábra



Forrás: PSZÁF

#### a. Kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás (kgfb)

A bonus-malus rendszer, az abba való besorolás, illetve a kártörténeti igazolások kiadásának szabályairól szóló rendelet<sup>44</sup> hatálybalépésével 2011. július 1-től megszűnt a biztosítók azon kötelezettsége, amely alapján a szerződés megszűnését követően a kártörténetre vonatkozó adatokról, illetve a bonus-malus besorolásról igazolást kellett kiadniuk (kártörténeti igazolás). Az adatok átlátható formában történő kezelhetősége érdekében a papír alapú igazolásokat felváltotta az **elektronikus kárnyilvántartási rendszer**. A **Központi Kártörténeti Nyilvántartó Rendszer (KKNYR)** létrehozásának az volt a célja, hogy a biztosítók a kártörténeti adatokat a szerződés díjának kockázatarányos megállapítása érdekében hatékonyabban tudják felhasználni. Új szerződés kötése esetén a biztosító az **üzembentartó nyilatkozata alapján állapítja meg a szerződés előzetes besorolását**, ennek hiányában a szerződést előzetesen az A00 osztályba sorolja. A papír alapú igazolás elfogadhatósága kizárólag a más tagállam által előírt kötelezettség alapján megkötött biztosítási szerződésekre vonatkozóan maradt fenn, az ezen biztosítási szerződésekre vonatkozó kárelőzményi igazolást a biztosító köteles figyelembe venni.

A fentebb hivatkozott rendelet előírásai értelmében a biztosítónak az elektronikus kártörténeti rendszerből kell lekérdeznie az üzemben tartók bonus-malus besorolására vonatkozó előzményi adatokat. A szabályozás szerint, amennyiben a szerződés besorolásához szükséges adatok a biztosítási időszak kezdetét követő hatvan nap elteltével az elektronikus kárnyilvántartásban nem beazonosíthatók, akkor a biztosítónak a korábbi bonus fokozat figyelembe vétele nélkül A00 osztályban kell megállapítania a szerződés végleges besorolását, és az ennek megfelelően fizetendő biztosítási díjat is. A Felügyelet álláspontja szerint a szabályozás nincs kellőképpen figyelemmel az üzemben tartók érdekeire, amely miatt a Felügyelet a rendelet módosítását kezdeményezte a jogalkotónál. A Felügyelet módosítási javaslata arra irányul, hogy amennyiben a biztosító csak a biztosítási időszak kezdetét követő hatvan napon túl képes a szerződés bonus-malus besorolásához szükséges adatok beazonosítására, úgy a szerződés besorolását és

<sup>44</sup> 21/2011. (VI.10.) NGM rendelet

ennek megfelelő díjának megállapítását – a biztosítási időszak kezdetére visszaható hatállyal – ebben az esetben is köteles legyen elvégezni.

2012. január 1-jétől új kötelezettségként **bevezetésre került a baleseti adó**, amit a biztosítón keresztül kell megfizetniük a gépjárművek üzemeltetőinek. A 2011. október végén meghirdetett kgfb díjak nem tartalmazták a 30%-os baleseti adót, amelyet 2012 januárját követően utólag számítottak és számláztak ki a biztosítók. Az új adó beszedésének felelőssége a biztosítót terhel.

A Felügyelet honlapján „**Amit a baleseti adóról tudni érdemes**”<sup>45</sup> címmel közérthető formában ad tájékoztatást a fogyasztóknak a bevezetésre került új adónem szabályairól. A tájékoztatás felhívja a figyelmet arra, hogy **különösen kockázatos a baleseti adó meg nem fizetése**, ugyanis a beérkezett befizetések a biztosítónak a jogszabály előírása alapján először a baleseti adóra vonatkozólag kell elszámolnia, a biztosítási díj csak ezután következik, így előfordulhat, hogy a biztosítás emiatt lesz fedezetlen. Ha az ügyfél a befizetést „csak” oly módon mulasztja el, hogy a biztosítási díj és az adó összegénél alacsonyabb összeget fizet be, ez is a biztosítási szerződés megszűnéséhez vezethet.

### 2012. évi kgfb díjakra vonatkozó kampány

A kgfb piacon továbbra is **intenzív verseny** figyelhető meg. Ez többek között annak is köszönhető, hogy **a fogyasztók szolgáltató-váltását nagymértékben ösztönzi a díjak transzparenciája, összehasonlíthatósága** és a különböző díjkalkulátorok igénybevételi lehetősége, amely fogyasztóvédelmi szempontból kedvező jelenség.

A Felügyelet tapasztalatai alapján<sup>46</sup> a 2012. évi díjakra vonatkozó kgfb-kampány során az üzemeltetők összesen **1,026 millió új szerződést** kötöttek (ebből 116 ezer flotta-szerződés volt). A ténylegesen új biztosítót választó üzemeltetők száma 738 ezerre tehető, tekintettel arra, hogy az átkötők közül a régi biztosítójuknál 288 ezren kötöttek újból szerződést. Változatlan az a tendencia, hogy a kampány időszakában **évről évre kevesebben váltanak biztosítót**: a 2009-ben 1,5 milliónyi volt újrakötések száma, egy év múlva az új szerződések csupán 1,23 milliót értek el, tavaly pedig már csak a csúcsvben tapasztaltnak kevesebb, mint a fele váltott. **A korábbi évekhez hasonlóan a díjak további mérséklődése volt megfigyelhető a legutóbbi kgfb-kampány során is, az átlagos díjszökkenés 11,5% volt.**

A Felügyelet a kgfb-kampányra vonatkozó vizsgálatai során áttekintette a biztosítók **díjtárfája hirdetményeit**, és a feltárt jogsértések miatt 7 biztosítót kötelezett arra, hogy a 2012. évre vonatkozó kgfb díjtárfája hirdetményének a Felügyelet által kifogásolt részét a fogyasztók megfelelő tájékoztatását szolgáló tartalommal tegye közzé.

A 2011. október 30-án közzétett díjhirdetések után a Felügyelet többször áttekintette a jelentős piaci súlyú **független biztosításközvetítők honlapjainak kgfb-díjkalkulátorait**, és az ezeken számított díjakat összevetette a biztosítók által meghirdetett tarifákkal. A Felügyelet megállapította, hogy több független biztosításközvetítőnél eltérnek a díjszámító programjukkal kalkulált, s a biztosítók által az országos napilapokban megjelentetett díjtárfában közzétett feltételekkel kalkulált díjak. A Felügyelet azt tapasztalta, hogy a piaci szereplők folyamatos korrekciókat végeznek a díjkalkulátorok igénybevételével számított díjak, s a biztosítók honlapján kalkulált díjak eltéréseinek kiküszöbölése, a biztosítói kedvezmények pontos alkalmazása érdekében. A Felügyelet ezek alapján **vezetői levélben szólította fel az érintett független biztosításközvetítőket** arra, hogy a **díjkalkulátorok működtetésekor feleljenek meg a fogyasztók megfelelő, korrekt és teljes körű tájékoztatását szolgáló elvárásoknak.**

A Felügyelet a **kárrendezéssel** kapcsolatban észlelt magas fogyasztói beadványszámra való tekintettel kidolgozott és 2012. februárjában nyilvános véleményezésre bocsátott egy **konzultációs anyagot** „**A biztosítási kárrendezési gyakorlat lehetséges ügyfélszemponitú javításáról**”<sup>47</sup> címmel. A konzultációs anyag a meglévő jogszabály kiegészítésére, valamint a kárszakértők hatósági nyilvántartásba vétele és képzési követelményrendszerük jogszabályban történő rögzítésére; másfelől pedig az ún. kárrendezési

<sup>45</sup> [http://www.pszaf.hu/fogyasztoknak/tematikus\\_oldalok/kgfb/baleseti\\_adó](http://www.pszaf.hu/fogyasztoknak/tematikus_oldalok/kgfb/baleseti_adó)

<sup>46</sup> [http://www.pszaf.hu/hirek\\_ujdonsagok/12\\_02\\_17-KGfb\\_atkotes.html](http://www.pszaf.hu/hirek_ujdonsagok/12_02_17-KGfb_atkotes.html)

<sup>47</sup> [http://www.pszaf.hu/bal\\_menu/szakkonz/hazai\\_konzultaciok/2012/karrendezesi\\_gyakorlat\\_120214.html](http://www.pszaf.hu/bal_menu/szakkonz/hazai_konzultaciok/2012/karrendezesi_gyakorlat_120214.html)

tanácsadói szerepkör bevezetésére és szabályozására, illetve a kollektív kárképviselet jogintézményének megteremtésére tesz javaslatot. A Felügyelet jelenleg a nyilvános konzultációra beérkezett véleményeket értékeli.

## 2.4. Kiemelt téma: Az online értékesítés térnyerése, illetve új termékek megjelenése a magyar biztosítási piacon

A Felügyelet a **fogyasztói trendek és innovációk figyelemmel kísérése és azonosítása érdekében** 2012 februárjában **10 biztosító fogyasztóvédelmi kapcsolattartóját** kereste meg annak érdekében, hogy adatot, információt gyűjtsön azok értékesítési folyamatairól, az alkalmazott értékesítési csatornákról, marketing eszközökről, az elmúlt időszak kampányairól, tervezett vagy végrehajtott termék vagy egyéb innovációról. A Felügyelet megkeresésében a biztosítótársaságokat olyan **kérdőív** kitöltésére kérte, amely összeállításakor kiemelt figyelmet fordított az **online értékesítés arányának** biztosítási piacon történő felmérésére.

A kérdőívre adott intézményi válaszokból kitűnik, hogy az **élet ágba**n a **legjellemzőbb értékesítési csatorna a függő ügynöki, banki, illetve a többes ügynöki értékesítés. Nem-élet ágba**n jellemzően az **alkuszokon keresztül** értékesítik termékeiket a biztosítók, ez különösen szembetűnő a kgfb piacon.

Ami az internetes értékesítést illeti, a **hazai biztosítási piacon az online értékesítés egyelőre csak a nem-élet ágba**n jellemző, **élet ágba**n egyelőre **kevésbé alkalmazott értékesítési csatorna**. Ennek oka – a piaci szereplők válaszai alapján – elsősorban az életbiztosítási termékek komplexitása. Ugyanakkor több biztosító várakozása szerint is középtávon az élet ágba is megjelenhet ez az értékesítési csatorna, egy biztosító pedig 2012-ben egy unit-linked életbiztosítási termék online bevezetésére készül.

A megkeresett biztosítók válaszai szerint a **nem-élet ágba**n az **internetes értékesítés aránya várhatóan a közeljövőben is növekedni fog, nemcsak a gépjármű biztosítás piacán, hanem egyéb ágazatok (lakásbiztosítás, vagyónbiztosítás, utasbiztosítás) vonatkozásában is**. A biztosítók folyamatosan kutatásokat, felméréseket végeznek a fogyasztói igények, preferenciák mind pontosabb beazonosítása érdekében. Az **internet** ma már az **elsődleges tájékoztatósi felület** a lakosság körében, és **egyre inkább elfogadott értékesítési eszközként is**. Egy biztosító válaszában kiemelte ugyanakkor, hogy az életbiztosítások értékesítésénél a személyes tanácsadás rendkívül fontos, ezért a többes ügynökök szerepe az élet ágba a jövőben is megmaradhat.

A **biztosítók hirdetésre elsősorban az online és direkt marketing felületeket, eszközöket használják**. A megkérdezett biztosítók említették még a nyomtatott sajtót, gazdasági lapokat, illetve azok mellékletét, bankfiók külső felületét, szórólapokat, óriásplakátot, rádiót és televíziót.

A **2011 második félévében** folytatott kampányok kapcsán megemlítenő, hogy a megkérdezett biztosítók **elsősorban nem-élet ági termékeket népszerűsítettek**. Legjellemzőbbek az utasbiztosítás, lakásbiztosítás és az év végi kgfb-kampány, illetve casco-biztosítás voltak, szinte minden biztosítónál megjelentek ezek a termék-reklámok. Egy említette az öngondoskodásra irányuló termékeinek népszerűsítését.

2011 során a hazai biztosítási piacon jelentős **termék-innováció helyett a termékmódosítások domináltak**. A legjellemzőbb **a már meglévő termékek online felületre való adaptálása volt**. A termékmegújítások mögött elsősorban **árzás, kockázati kör kiszélesítés, rugalmasabb szolgáltatások** (valamilyen assistance fejlesztés) álltak.

A megkeresett biztosítók **törekednek a fogyasztói igények felmérésére**. Több biztosító említette, hogy vizsgálják az ügyfelek visszajelzéseit, illetve panaszkezelési rendszert vezetnek be annak érdekében, hogy a panaszokból nyerhető információkat a termékfejlesztésnél, illetve a termékértékesítési folyamatok kialakításánál felhasználják. Továbbá a biztosítók honlapjain információk, illetve döntést előkészítő tájékoztató anyagok segítik a fogyasztókat.

A szolgáltatók online-felületen történő térnyerése a transzparencia növekedése irányába hathat, ugyanakkor ez a tendencia felvethet az ügyfél-tájékoztatással összefüggő fogyasztóvédelmi kérdéseket is, hiszen az online értékesítés során az ügyféligény felmérésének, az ügyfél megfelelő tájékoztatásának szükségessége kifejezetten felértékelődik.

### III. TŐKEPIACI SEKTOR

#### 3.1. Szabályozási környezet

##### 3.1.1. Szabályozási változások

2011. év végén az Országgyűlés elfogadta a Befektetési alapkezelőkről és a kollektív befektetési formákról szóló 2011. évi CXCVIII. törvényt (Btv.). A törvény fogyasztóvédelmi szempontból legjelentősebb változása az, hogy uniós szabályozás harmonizációjaként a nyilvános nyíltvégű befektetési alapokra vonatkozóan bevezeti a **kiemelt befektetői információs dokumentumot (KIID – Key Investor Information Document)**. A szabályozás értelmében a kiemelt befektetői információs dokumentum maximum 2 oldal terjedelmű, és szigorúan szabályozott módon jeleníti meg a befektetők számára az adott alap befektetési politikáját, a múltbeli teljesítmény alakulását, a befektetési alapot terhelő költségeket és díjakat, valamint az alap kockázat- és nyereségprofilját. Az alapkezelőknek a változásokkal kapcsolatban a szabályzataik módosítását legkésőbb 2012. május 31-éig kezdeményezniük kell.

A KIID bevezetése **kiemelt jelentőségű befektető-, illetve fogyasztóvédelmi szempontból**. A KIID célja az, hogy a befektető tömörített formában, világos nyelvezettel kapja meg a legszükségesebb információkat, amelyek a **befektetési döntéshozatalt** alakítják. A korábbi rövidített tájékoztató erre nem volt alkalmas, mivel nyelvezete túlzottan technikai volt, és hossza jellemzően elérte a 20 oldalt. A KIID jelentősége azért is kiemelkedő, mivel „próba”-projektnek számít a befektető-védelem területén. Az uniós jogalkotók a jövőben más befektetési típusú termékekre is be akarják vezetni (például befektetési egységekhez kötött életbiztosítások).

A KIID helyes használata nagyban segítheti a megfelelő termékbemutatót **az értékesítési folyamat során is**, mivel megjeleníti a befektetők számára fontos szempontokat. Megfelelő értékesítési gyakorlatnál e dimenziókat is figyelembe veszik az ügyfél igény felmérésekor, és ezekhez képest lehet ajánlani az adott terméket.

A KIID befektető-védelmi céljának teljesüléséhez fontos, hogy a dokumentum a szoros értelemben szabályozói tartalom túlmenően megfeleljen a kialakítására vonatkozó következő szabályoknak. A KIID-nek:

- úgy kell az információt tömörítenie, hogy a legfontosabb termékjellemzők, kockázatok szerepeljenek a dokumentumban, és azok közérthető módon legyenek megjelenítve,
- a dokumentumnak vonzónak és fontosnak kell tűnnie, termékértékesítés során világosan el kell különülnie a marketinganyagoktól, az ügyféllel kapcsolatba kerülő értékesítő a figyelmet hívja fel rá,
- a dokumentum szövegezésénél lehetőleg kerülni kell a szakszavak, jogi kifejezések használatát, ha elkerülhetetlen a használatuk, akkor azokat magyarázni kell,
- a kialakítás során kiindulási feltételezés a megcélzott ügyfélkörre: átlagos pénzügyi ismeretekkel rendelkező befektető, aki először olvas befektetési alapokról.

A Felügyelet a hazai implementáció segítsége érdekében 2012 első félévében ajánlást jelentet meg.

##### 3.1.2. Szabályozási kitekintés

Az Európai Bizottság közzétette a tőkepiaci területet szabályozó Pénzügyi eszközök piacairól szóló 2004/39/EK irányelv módosításáról szóló javaslatát (MiFID2)<sup>48</sup>. A javaslat fontosabb fogyasztóvédelmi vonzatai a következők.

<sup>48</sup>

<http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/11/1219&format=HTML&aged=0&language=EN&guiLanguage=en>

A javaslat az Európai Értékpapír-piaci Hatóság (ESMA) jogosultságát kívánja megteremteni termék, vagy szolgáltatás átmeneti tiltására, amelynek indokai a befektető-védelmi szempontok, vagy a piac megfelelő működésének biztosítása lehet.

A javaslat szerint jelentősen növekedne az olyan eszközök köre, ahol kötelező lesz a megfelelési teszt alkalmazása. Amennyiben a pénzügyi eszköz beágyazott származtatott eszközt tartalmaz, vagy a struktúra túlzottan összetettnek minősül, el kell végezni a tesztet. Az erre vonatkozó részletszabályok kidolgozása a végrehajtási jogszabályokban fog megtörténni, az ESMA közreműködésével.

A javaslatban foglaltak alapján a befektetési tanácsadás során a szolgáltató köteles lesz annak kommunikálására, hogy azt független alapon nyújtja-e. Függetlenné minősül a befektetési tanácsadás, ha azért nem kap jutalékot, illetve ha kellően nagyszámú (piacot reprezentáló) eszközt kínál.

A javaslatot várhatóan idén tárgyalja a Tanács és az Európai Parlament és annak tagállami implementációja legalább 2 évet fog igénybe venni.

A tervezett szabályozói változásokból látható, hogy bizonyos fokig felértékelődik a termékbiztonság kérdésköre, és ennek biztosítása érdekében a szabályozó hatóságok jogosítványokat fognak kapni. A szabályozás által összetettnek minősített termékek körének bővülése arra a piaci folyamatra adott reakció, amely számos nyugat-európai országban a strukturált termékek igen széles kínálatát teremtette meg. E termékkörbe olyan származtatott elemeket is magukban foglaló termékek tartoznak, ahol a mögöttes eszközök piaci árfolyamának nehéz elérhetősége csökkenti a termék transzparenciáját, illetve a termék pénzáramlását meghatározó feltételek számossága rendkívül bonyolult konstrukciókat hozott létre. Rövidtávon nem tartjuk valószínűnek, hogy Magyarországon a termékkínálat ebben az irányban jelentősen bővülne, azonban fontosnak tartjuk, hogy új termékek forgalmazása előtt a szolgáltatók vegyék figyelembe a termékek transzparenciáját, érthetőségét, tekintettel a magyar lakossági befektető átlagos pénzügyi ismereteire.

## 3.2. Piaci tendenciák

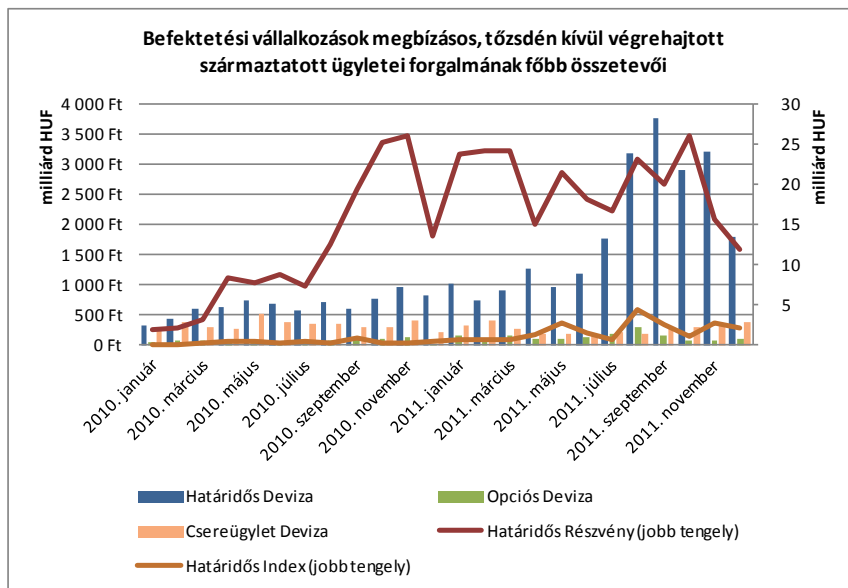
### 3.2.1. Pénzügyi eszközök forgalmazása, értékesítési csatornák

A hitelintézetek megbízás alapján lebonyolított forgalma 11,2%-al nőtt 2011-ben 2010-hez képest, és összesen 19 615 milliárd forintot tett ki. A befektetési vállalkozások forgalma közel 16,2%-al nőtt 2011-ben és összesen 33 896 milliárd forintot tett ki. A korábbi tendenciáknak megfelelően a hitelintézetek esetében továbbra is az azonnali értékpapírokra szóló megbízások jelentik a növekedés legfontosabb forrását (+12,3%), míg a befektetési vállalkozásoknál a szabályozott piacokon kívüli származtatott ügyletkötések értéke növekedett kiemelkedően (+63,65), jelentős mértékben a 2011. év II. félévében lebonyolított megbízásoknak köszönhetően.

Megvizsgálva a befektetési vállalkozásoknál a szabályozott piacokon kívül történt jelentős forgalomnövekedés okait, láthatjuk a 16. sz. ábrán, hogy kiemelkedő volt 2011 második félévében a határidős devizaügyletek forgalma<sup>49</sup>, ugyanakkor a határidős részvény és index ügyletek értéke csökkent az utolsó hónapokban.

<sup>49</sup> Egy, a különbözetre vonatkozó pénzügyi megállapodásos (contract for difference, CFD) ügyleteket forgalmazó és 2011 augusztusától adatszolgáltatást teljesítő társaság adatait kiszűrve a tőzsdén kívüli származtatott ügyletek forgalma ténylegesen alacsonyabb növekedést mutatna a II. félévben.

16. ábra



Forrás: PSZÁF - Az összes befektető vonatkozásában

A **lakossági befektetők** részére értékesített pénzügyi eszközök vonatkozásában az értékesítési csatornák szerepének felmérésére a Felügyelet kérdőívvvel keresett meg 12 hazai befektetési szolgáltatót. A felmérés eredményei alapján látható, hogy 2011-ben a **szabályozott piacokon kívül leadott megbízásoknak már 37%-a online alkalmazáson keresztül bonyolódott le és ezzel ez vált az első számú értékesítési vonallá**, a második legjelentősebb csatorna a fióki értékesítés (35%-kal).

5. táblázat Értékesítési csatornák részesedése a lakossági befektetők részére értékesített pénzügyi eszközök forgalmából

|                                                | Szabályozott piacon | Szabályozott piacon kívül |
|------------------------------------------------|---------------------|---------------------------|
| Internetes platform, felület, mobil alkalmazás | 29%                 | 37%                       |
| Személyesen (ügyfélszolgálaton vagy fiókban)   | 17%                 | 35%                       |
| Telefonban                                     | 41%                 | 12%                       |
| Ügynök által közvetített megbízás összesen     | 13%                 | 16%                       |
| Összesen                                       | 100%                | 100%                      |

|                                         | Szabályozott piacon | Szabályozott piacon kívül |
|-----------------------------------------|---------------------|---------------------------|
| Piacok részesedése a teljes forgalomból | 34%                 | 66%                       |

Forrás: PSZÁF

Az is figyelemre méltó, hogy a szabályozott piacon is nő az online értékesítés, de első helyen még a telefon áll. A hitelintézeti szolgáltatók esetében az online csatorna súlya jellemzően alacsonyabb (5-20%) és a fióki értékesítés dominál. A befektetési vállalkozásoknál az adatok sokkal jobban szórnak, az online csatorna súlya jellemzően 40-60% között van, de létezik olyan szolgáltató is, amely az értékesítésének majdnem teljes egészét online csatornán keresztül végzi.

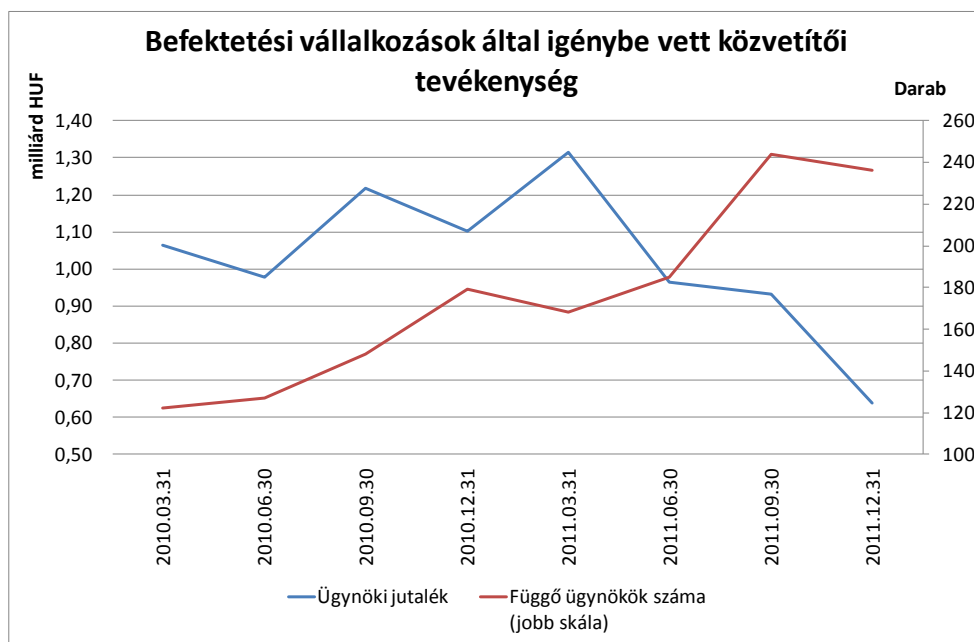
Az eredmények értékelésénél figyelembe kell venni, hogy a származtatott eszközök értékesítése jelentős részben online alkalmazásokon keresztül történik, amely az online csatorna súlyát növeli. A kérdőívben a szolgáltatók 2012-2014-re adott előrejelzéseiből kitűnik, **hogy az összes piaci szereplő az online értékesítés súlyának fokozatos emelkedésére számít.** A hitelintézeti szolgáltatóknál az emelkedés a várakozások szerint évente néhány százalékpontos, míg a befektetési vállalkozások jelentős része akár évi 4-5%-os emelkedést is elképzelhetőnek tart.

A felmérésből az is látszik, hogy az online csatorna jelentőségének növekedésével párhuzamosan az online hirdetések szerepe is növekszik a marketing tevékenységen belül.

2011 második félévében a befektetési vállalkozások által igénybe vett közvetítők száma tovább növekedett, azonban az ügynöki jutalékként kifizetett összeg jelentősen csökkent. Mivel az ügynöki jutalék

szoros összefüggésben van a közvetített ügyletekkel, ezért a csökkenést elsődlegesen a közvetített ügyletek számának csökkenése okozza.

17. ábra



Forrás: PSZÁF

### 3.3. Azonosított kockázatok

#### 3.3.1. Nagy tőkeáttételes deviza ügyletek

A 2011 első félévéről szóló fogyasztóvédelmi kockázati jelentés<sup>50</sup> részletesen foglalkozott az internetes platformokon elérhető nagy tőkeáttételes ügyletek kockázataival, azok jellemzőivel, sajátosságaival. A Felügyelet 2011 második félévében rendkívüli és rendszeres adatszolgáltatás keretében felmérte a magyarországi befektetési vállalkozások és befektetési szolgáltatást nyújtó hitelintézetek által lebonyolított ilyen típusú tranzakciókat. A felmérés alapjául szolgáló időszak 2011 első hét hónapja (rendkívüli adatszolgáltatás) és utolsó negyedéve volt (rendszeres adatszolgáltatás). Az első felmérést követően a Felügyelet közleményben jelentette meg annak összefoglaló eredményeit, illetve figyelemfelhívását<sup>51</sup>, valamint a befektetők számára tájékoztatót tett közzé<sup>52</sup>, továbbá tájékoztató kisfilmet készített a kockázatos befektetésekről<sup>53</sup>. Szintén figyelemfelhívást tett közzé a témában az ESMA<sup>54</sup>, amelyben figyelmeztet az engedéllyel nem rendelkező társaságok tevékenységére és ismerteti az ilyen ügyletek fontosabb kockázatait.

A 16. számú ábrán bemutatott, a befektetési vállalkozások által szabályozott piacon kívüli határidős ügyletek kb. 40%-a 10-szeres tőkeáttétel feletti.

Az 7. táblázatban láthatók a két adatszolgáltatásból származó elemzés fontosabb eredményei a **devizaügyletekre** vonatkozóan. A felmérés alapjául szolgáló adatszolgáltatásokban a legalább 10-szeres tőkeáttételű ügyleteket, azok nyereségét és veszteségét, és egyes jellemzőit kellett jelenteni.

<sup>50</sup> A Felügyelet 2011. I. féléves fogyasztóvédelmi kockázati jelentése, 35-37. oldal

<sup>51</sup> A közlemény: [http://www.pszaf.hu/hirek\\_ujdonsagok/magas\\_tokeattetel\\_111105.html](http://www.pszaf.hu/hirek_ujdonsagok/magas_tokeattetel_111105.html)

<sup>52</sup> [http://www.pszaf.hu/fogyasztoknak/befektetesekek/online\\_bekehtetesekek\\_kockazatai.html](http://www.pszaf.hu/fogyasztoknak/befektetesekek/online_bekehtetesekek_kockazatai.html)

<sup>53</sup> [http://www.pszaf.hu/fogyasztoknak/bal\\_menu/kisfilmek/kockazatos\\_befektetesekek.html](http://www.pszaf.hu/fogyasztoknak/bal_menu/kisfilmek/kockazatos_befektetesekek.html)

<sup>54</sup> [http://www.esma.europa.eu/system/files/2011-412\\_hu.pdf](http://www.esma.europa.eu/system/files/2011-412_hu.pdf)

6. táblázat Magas tőkeáttételű FX ügyletek, lezárt pozíciók

| Ügyfél minősítése                                           | Bruttó nyereség       | Bruttó veszteség       | Nettó eredmény        | Ügyfelek száma |
|-------------------------------------------------------------|-----------------------|------------------------|-----------------------|----------------|
| <i>Befektetési vállalkozások (2011. január - július)</i>    |                       |                        |                       |                |
| Lakossági                                                   | 15 527 502 666        | -17 425 416 815        | -1 897 914 149        | 10 706         |
| Szakmai                                                     | 3 954 814 309         | -643 188 201           | 3 311 626 108         | 24             |
| Elfogadható                                                 | 516 737 592           | -101 182 273           | 415 555 319           | 10             |
| <i>Befektetési vállalkozások (2011. október - december)</i> |                       |                        |                       |                |
| Lakossági                                                   | 3 322 555 645         | -6 404 021 157         | -3 081 465 512        | 3 249          |
| Szakmai                                                     | 75 625 980            | -2 480 783 470         | -2 405 157 490        | 62             |
| Elfogadható                                                 | 0                     | -2 749 637 595         | -2 749 637 595        | 12             |
| <i>Hitelintézetek (2011. január - július)</i>               |                       |                        |                       |                |
| Lakossági                                                   | 3 960 219 945         | -5 315 309 286         | -1 355 089 340        | 233            |
| Szakmai                                                     | 22 877 831 945        | -21 231 617 746        | 1 646 214 199         | 206            |
| Elfogadható                                                 | 11 941 298 180        | -12 975 003 690        | -1 033 705 510        | 35             |
| <i>Hitelintézetek (2011. október - december)</i>            |                       |                        |                       |                |
| Lakossági                                                   | 604 434 870           | -1 156 874 331         | -552 439 461          | 303            |
| Szakmai                                                     | 694 399 232           | -1 353 461 622         | -659 062 390          | 29             |
| Elfogadható                                                 | 128 838 501           | -263 587 152           | -134 748 651          | 7              |
| <i>Összes szolgáltató, a teljes időszak alatt</i>           |                       |                        |                       |                |
| <b>Lakossági</b>                                            | <b>23 414 713 126</b> | <b>-30 301 621 589</b> | <b>-6 886 908 463</b> | -              |
| <b>Szakmai</b>                                              | <b>27 602 671 466</b> | <b>-25 709 051 039</b> | <b>1 893 620 427</b>  | -              |
| <b>Elfogadható</b>                                          | <b>12 586 874 273</b> | <b>-16 089 410 710</b> | <b>-3 502 536 437</b> | -              |

Forrás: PSZÁF

Az eredményekből látszik, hogy a lakossági ügyfelek nettó vesztesége 2011 vizsgált tíz hónapjában összesen közel 6,9 milliárd forintot tett ki. Az elfogadható partnerek nettó vesztesége ennél kevesebb, 3,5 milliárd forint a vizsgált időszakban, míg a szakmai ügyfelek közel 1,9 milliárd forint nettó nyereséget realizáltak. Az ügyfelek számának alakulásából látszik, hogy időarányosan a befektetési vállalkozásoknak kevesebb ügyfelük volt 2011 utolsó három hónapjában. Ez döntően egy befektetési vállalkozás ügyfélszámának szignifikáns csökkenéséből adódott.

A 8. táblázatból látszik, hogy a 2011. december 31-én fennálló lakossági deviza nyitott pozíciókon 1,4 milliárd forint nem realizált nyereség és 4,9 milliárd forint nem realizált veszteség állt fenn.

7. táblázat Magas tőkeáttételű FX ügyletek, nyitott pozíciók

| Ügyfél minősítése                                     | Bruttó nyereség      | Bruttó veszteség      |
|-------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------|
| <i>Befektetési vállalkozások (2011. július 31.)</i>   |                      |                       |
| Lakossági                                             | 687 682 078          | -3 240 842 269        |
| Szakmai ügyfél                                        | 50 916 888           | -318 404 311          |
| Elfogadható partner                                   | 79 969 999           | -22 373 702           |
| <i>Befektetési vállalkozások (2011. december 31.)</i> |                      |                       |
| Lakossági                                             | 1 183 819 594        | -4 383 757 834        |
| Szakmai ügyfél                                        | 17 464 382           | -572 522 423          |
| Elfogadható partner                                   | 1 335 081            | -474 743 976          |
| <i>Hitelintézetek (2011. július 31.)</i>              |                      |                       |
| Lakossági                                             | 480 414 816          | -977 815 325          |
| Szakmai ügyfél                                        | 29 719 883           | -103 437 066          |
| Elfogadható partner                                   | 45 487 853           | -160 847 059          |
| <i>Hitelintézetek (2011. december 31.)</i>            |                      |                       |
| Lakossági                                             | 249 188 234          | -508 703 152          |
| Szakmai ügyfél                                        | 259 456 692          | -652 504 881          |
| Elfogadható partner                                   | 42 098 435           | -306 147 211          |
| <i>Összes szolgáltató, 2011. december 31-én</i>       |                      |                       |
| <b>Lakossági</b>                                      | <b>1 433 007 828</b> | <b>-4 892 460 986</b> |
| <b>Szakmai</b>                                        | <b>276 921 074</b>   | <b>-1 225 027 304</b> |
| <b>Elfogadható</b>                                    | <b>43 433 516</b>    | <b>-780 891 187</b>   |

Forrás: PSZÁF

Az adatszolgáltatás alapján felmérhető az adott időszakban nyereséget, illetve veszteséget elkönyvelő ügyfelek aránya. A lakossági ügyfelek körében 2011. január és szeptember között az ügyfelek **77%-a**, 2011. október és december között **67%-a** veszteséget könyvelt el.

Jelentős különbség a három befektetői kör eredményadatainak megítélésakor, hogy a szakmai befektetők és elfogadható partnerek esetében jellemzően a tranzakció mögött egyéb gazdasági események is állnak (fedezeti, esetleg arbitrázs cél), addig **a lakossági befektetők valószínűsíthetően jórészt spekulatív céllal használják e tranzakciókat.**

Az adatszolgáltatásban a szolgáltatók a lakossági tranzakciók esetében az intézmények által alkalmazott kockázatvállalási hajlandóság, tapasztalat szerinti ügyfélbesorolást is jelentik (pl. konzervatív, kiegyensúlyozott, merész). Ennek alapján megállapítható, hogy **az intézmények jórészt a legmagasabb kockázatvállalási kategóriába sorolt ügyfelek részére nyújtják a szolgáltatást.**

Ugyanakkor a Felügyelet tapasztalatai szerint a szolgáltatók a Bszt. szerinti előzetes tájékoztatói kötelezettség teljesítése során (megfelelési, alkalmassági tesztek) **jellemzően csak formálisan, közvetett módon térnek ki arra, hogy a magas tőkeáttételes ügyletekből eredő kockázatokat az ügyfelek mennyire ismerik.** A Felügyelet – többek között ezért is – felmérte a vonatkozó piaci gyakorlatokat és konzultációt kezdeményezett<sup>55</sup>, amelynek eredményeként a közeljövőben ajánlást fog megjelentetni.

A Felügyelet tehát **aktív, piacformáló szerepet kíván vállalni abban, hogy az ügyfelek besorolása minél pontosabban történjen meg a jövőben.** Ugyanakkor – tekintettel a **jelentős kockázatokra és az azt alátámasztó magas nettó veszteségadatokra – további lépések is szükségesek.**

Fontos, hogy az ügyfelek az ilyen tranzakciók jellemzőiről **ne csak a szerződéskötést megelőzően,** hanem már akkor is, amikor először kapcsolatba lépnek a szolgáltatóval, valamint a szolgáltatás igénybevétele során folyamatosan tájékozódhassanak a kockázatokról. Tekintettel arra, hogy a magas tőkeáttételes ügyleteket kínáló szolgáltatók ingyenes oktatási szemináriumokon és internetes hirdetésekkel népszerűsítik a szolgáltatást (a szolgáltató honlapjára történő linkeléssel), indokolt, hogy a kockázatok pontos és teljes körű feltárása a szemináriumok során és a honlapokon is megtörténjen, hiszen a fogyasztó ekkor kezdi meg a tájékozódását az ilyen ügyletekről. A lakossági ügyfelek tájékozott döntését az is nagyban segítheti, ha megismerhetik, hogy negyedévenként mekkora volt a nyereséges és veszteséges ügyfélszámlák aránya. Ezt a kimutatást elkérhetik a szolgáltatóktól. Ez amellett, hogy bizonyos fokú tájékoztatást nyújtana a kereskedési eredményekről, **fokozná a szolgáltatók érdekeltségét a megfelelő kereskedési ismeretek és technikák elsajátításában.**

**A Felügyelet a feltárt kockázatokra tekintettel a magas tőkeáttételes ügyletekre vonatkozóan ajánlást jelentet meg.**

### ***3.3.2. Nyilvános ingatlanalapok likviditási kockázata az ügyféltájékoztatás során***

A Batv. kihirdetésével egyidejűleg a nyilvános értékpapír alapok likviditás kezelésére vonatkozó szabályok módosultak, de fogyasztóvédelmi szempontból alapvetően nem változtak az ezzel kapcsolatos szabályok. A Felügyelet fogyasztóvédelmi oldalról hangsúlyosnak tartja, hogy a nyilvános ingatlanalapok ügyfél tájékoztatásaikban (KIID, tájékoztató, egyéb ügyfél-tájékoztatásra szolgáló dokumentumok) **kiemelt módon mutassák be az ingatlanalapok likviditási kockázatait,** és annak lehetséges következményeit, ha az ingatlanalap likviditása jelentősen csökken.

### ***3.3.3. Online értékesítési csatorna jelentőségének várható további növekedése***

Az online értékesítési csatorna és hirdetési tevékenység súlyának változása indokolja, hogy a szolgáltatók **kiemelt figyelmet tanúsítsanak az e csatornán végzett értékesítést megelőzően az ügyfél igény pontos felmérésére,** és ennek rendszeres megismétlésére, mivel az ügyfél igényeinek személyes felmérése

<sup>55</sup> [http://www.pszaf.hu/bal\\_menu/szakkonz/hazai\\_konzultaciok/szakkonz\\_2011/nyilv\\_konz\\_20111221.html](http://www.pszaf.hu/bal_menu/szakkonz/hazai_konzultaciok/szakkonz_2011/nyilv_konz_20111221.html)

korlátozottabb e csatornán keresztül. Az online felületeken keresztüli értékesítéskor jó gyakorlatnak tartja a Felügyelet, ha a kínált pénzügyi eszközökről, szolgáltatásokról az információk nemcsak a szerződéskötést megelőzően, hanem a felületeken folyamatosan elérhetőek az ügyfelek számára. Különösen nagy jelentősége van ennek, ha az ügyfél a megbízás végrehajtására (továbbítására) ad megbízást, hiszen ekkor teljesen önállóan kötheti meg az ügyletet.

Az online tartalmak jelentőségének növekedését mutatja, hogy 2011 során az Európai Bizottság koordinálásával a tagállamok közös vizsgálatot indítottak a fogyasztási hitelezés terén a szolgáltatók honlap tartalmainak felmérésére<sup>56</sup>, amelyek eredményei azt mutatták meg, hogy a vizsgált oldalak többsége nem tartalmazta megfelelően a szabályozás által előírt tájékoztatási követelményeket. Bár a vizsgálat a fogyasztási hiteleket célozza, rámutat arra, hogy a felügyelő hatóságok szempontjából az online értékesítési csatorna, és az ott megjelenő tartalmak kiemelt figyelmet kell kapjanak.

---

<sup>56</sup>Lásd részletesen:

<http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/12/6&format=HTML&aged=0&language=EN&guiLanguage=en>

## IV. NYUGDÍJPÉNZTÁRI SZEKTOR / NYUGDÍJCÉLÚ MEGTAKARÍTÁSOK

A jelentés a pénztári szektor aktuális folyamatai közül csak a nyugdíjpénztári szektor változásait tekinti át, tekintettel arra, hogy a többi pénztártípus (egészségpénztárak, önszegélyező pénztárak) esetében nem volt olyan jelentős esemény, amely fogyasztóvédelmi szempontból kiemelésre érdemel.

A nyugdíjpénztári szektor fogyasztóvédelmi szempontú kockázati értékelése során adottság, hogy a szektor működését – **erőteljes állami szabályozás és felügyelés keretei között** – **alapvetően egy termék-típus és ehhez kapcsolódó értékesítési modell** jellemzi.

### 4.1. Szabályozási környezet

A **magánnyugdíjpénztári rendszer** 2011 év során a nyugdíjrendszerben történt kormányzati intézkedéseknek köszönhetően **erőteljes átalakuláson** ment keresztül. A szektor mérete jelentősen csökkent, és a működési feltételek nagymértékben módosultak. A jelentés 4.4. pontja röviden összefoglalja az átalakuláshoz kapcsolódó főbb fogyasztóvédelmi tapasztalatokat. Az önkéntes nyugdíjpénztárakat érintő, fogyasztóvédelmi szempontból kiemelendő jogszabályi változás 2011 második félévében nem történt.

### 4.2. Piaci tendenciák

2011. II. félévében az **önkéntes nyugdíjpénztárak számának** csökkenése tovább folytatódott, egy kis piaci részesedésű önkéntes nyugdíjpénztár a félév során végelszámolással megszűnt. 2011 év végén 57 db önkéntes pénztár működött. 2011 év végén közel 1 270 ezer tagja volt az önkéntes nyugdíjpénztáraknak, vagyon alapján az 5 legnagyobb önkéntes nyugdíjpénztár a pénztártagok több mint 60%-át tömöríti.

Az önkéntes nyugdíjpénztárak **taglétszámának** 2008. IV. negyedéve óta tartó **folyamatos csökkenése** 2011. II. félévében tovább folytatódott. A félév során az egyes intézmények taglétszám alapján számított piaci részesedésében nem volt megfigyelhető átrendeződés. **A taglétszámmal párhuzamosan a befizetések értéke is folyamatosan csökken 2009 óta**, míg 2011-ben, főként a második félévben a befizetések kis mértékben (1% körül) emelkedtek.

### 4.3. Azonosított problémák, kockázati pontok

#### 4.3.1. Attitűdformálás szükségessége

A Felügyelet a 2011. I. féléves Fogyasztóvédelmi kockázati jelentésében kiemelte<sup>57</sup>, hogy az öngondoskodás, a hosszú távú nyugdíjcélú megtakarítások felértékelődésével párhuzamosan fontos a **nyugdíjcélú megtakarítások ösztönzésének további erősítése, a fogyasztói attitűd formálása**<sup>58</sup>. 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 nyugdíjcélú megtakarítások általános ösztönzése mellett fontos, hogy a fogyasztók tudatosan vegyék igénybe a választott megtakarítási formát, és döntéseiket saját preferenciáiknak, valamint kockázatviselő képességüknek megfelelően hozzák meg.

<sup>57</sup> 2011. I. féléves fogyasztóvédelmi kockázati jelentés, 42. oldal

<sup>58</sup> Öngondoskodás, megtakarítás hiányát, valamint az öngondoskodás támogatásának, az attitűd formálásának szükségességét támasztja alá több piaci kutatás eredménye is:

<http://www.bellresearch.hu/content.php?content=645>,

[http://www.portfolio.hu/befektetesi\\_alapok/ongondoskodas/melyrol\\_indul\\_az\\_otp\\_ongondoskodasi\\_indexe\\_van\\_hov\\_a\\_fejlodni.152706.html](http://www.portfolio.hu/befektetesi_alapok/ongondoskodas/melyrol_indul_az_otp_ongondoskodasi_indexe_van_hov_a_fejlodni.152706.html).

### 4.3.2. Nyugdíj-előtakarékosági számlára vonatkozó tájékoztatás szabályai

Nem nyugdíjpénztári megtakarításnak minősül, de szintén nevesítetten nyugdíjcélú megtakarítások ösztönzésére, gyűjtésére szolgál a **nyugdíj-előtakarékosági számla (NYESZ)** is. A **NYESZ-re vonatkozóan** a 2011. I. féléves fogyasztóvédelmi kockázati jelentésben<sup>59</sup> **azonosított kockázatok kezelésére a Felügyelet fogyasztóvédelmi elveket, előírásokat fogalmazott meg elsősorban a tájékoztatási követelmények vonatkozásában**, melyet a nyugdíj-előtakarékosági számlák és a tartós befektetési szerződések fogyasztóvédelmi kérdéseiről szóló **11/2011. számú Vezetői körlevélben**<sup>60</sup> tett közzé. A Felügyelet megítélése szerint kiemelten fontos, hogy a pénzügyi intézmények mind a szerződéskötés, mind a fogyasztó által kezdeményezett szerződés felmondás előtt különös körültekintéssel tájékoztassák ügyfeleiket a NYESZ jellemzőiről, kockázatairól, a termékhez kapcsolódó adójogi szabályokról.

### 4.4. Magánnyugdíjpénztári átalakulást érintő egyes fogyasztóvédelmi tapasztalatok

A magánnyugdíjra és a magánnyugdíjpénztárakra vonatkozó jogszabályokban 2010. év vége után 2011. év során ismét további jelentős mértékű változások történtek. Az egyik legfontosabb változás, hogy a jövedelemből levont kötelező nyugdíjbiztosítási járulék teljes összege az állami társadalombiztosítási rendszerbe folyik be, így az nem a magánnyugdíjpénztárnál vezetett tagi számlán kerül jóváírásra, arra a tag egyéni befizetést teljesíthet. Továbbá a magánnyugdíjpénztári tagoknak 2012. március 31-ig volt lehetőségük arról dönteni, hogy továbbra is nyugdíjpénztári tagok kívánnak maradni, vagy visszalépnek az állami társadalombiztosítási rendszerbe. A visszalépés mellett döntő tagok kérhették a hozamgarantált tőke feletti összeg és a tagdíjkiegészítés összegének kifizetését, a 2011. év elején érvényes szabályokhoz hasonlóan.

#### *Számítási módszertan vizsgálata*

A magánnyugdíjpénztári szektor átalakulásával és a társadalombiztosítási nyugdíjrendszerbe visszalépő tagok vagyonának elszámolásával kapcsolatosan a Felügyelet a magánnyugdíjpénztáraknál több vizsgálatot végzett<sup>61</sup>. A **vagyonátadás jogszerűségének** vizsgálata során – többek között – a **hozamgarantált tőke és az a feletti összeg számításának módszertanát** is ellenőrizte a Felügyelet. 4 pénztár esetében a **tagok szűk körét érintően** felfüggesztésre került a hozamgarantált tőke feletti összeg, valamint a tagdíjkiegészítés kifizetése. A Felügyelet kötelezte az érintett intézményeket, hogy a visszalépő tagi **kifizetések összegét** a jogszabályi előírásoknak **megfelelően számítsa újra**, valamint végezze el a szükséges, kapcsolódó korrekciókat az érintett tagok vonatkozásában.

A magánnyugdíjpénztáraknál folyamatban van a korábbi vizsgálatok folytatásaként az a felügyeleti vizsgálat, melynek fő témája a társadalombiztosítási nyugdíjrendszerbe visszalépő tagok követelésük részét képező egyéniszámla-egyenleg tagdíjbefizetése alapján a hozamgarantált tőke és a feletti összeg számítása, a pénztártagság ideje alatt befizetett tagdíj-kiegészítés összege kifizetésének az ellenőrzése.

#### *Beadványok alakulása*

A Felügyelethez érkezett pénztári szektort érintő **beadványok száma ugrásszerűen megnőtt 2011. II. félévében**<sup>62</sup>, ami egyértelműen a hozamgarantált tőke feletti összeg (a közbeszédben a „reálhozam” kifejezés terjedt el a hozamgarantált tőke feletti összeg megjelölésére), valamint a tagdíjkiegészítés ebben az időszakban lezajlott kifizetésével hozható összefüggésbe. A beadványok **számottevő része az adott pénztár által számított hozamgarantált tőke feletti összeg jogszerűségének és összecszerűségének felülvizsgálatára irányultak**. Több fogyasztó sérelmezte a **munkáltató által teljesített befizetések**

<sup>59</sup> A Felügyelet 2011. I. féléves fogyasztóvédelmi kockázati jelentése, 42-43. oldal

<sup>60</sup> [http://www.pszaf.hu/data/cms2325103/vezkorlev\\_11\\_2011.pdf](http://www.pszaf.hu/data/cms2325103/vezkorlev_11_2011.pdf)

<sup>61</sup> A Felügyelet 2011. I. féléves fogyasztóvédelmi kockázati jelentése, 43-44. oldal

<sup>62</sup> A Felügyelethez 2011. II. félévében a magánnyugdíjpénztárakkal kapcsolatosan 2 850 fogyasztói beadvány érkezett szemben az előző félévi 88 beadvánnyal. A magánnyugdíjpénztárakkal kapcsolatos fogyasztói beadványok 95,7%-a hozamokkal kapcsolatos.

**könyvelését, elszámolását.** A pénztárak **tájékoztatási kötelezettségével** kapcsolatos jogszabályi előírások teljesítését, valamint a pénztárak telefonos ügyfélszolgálatainak nem megfelelő elérhetőségét is több beadvány kifogásolta.

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.

*Fogyasztók tájékoztatása, intézmények felé megfogalmazott fogyasztóvédelmi elvárások*

A Felügyelet a **fogyasztók tájékoztatása céljából** a hozamgarantált tőke feletti összeg kifizetésével kapcsolatosan **tájékoztatót helyezett el honlapján**, és sajtóközleményen keresztül is informálni kívánta az érintetteket<sup>63</sup>.

A Felügyelet vezetői körlevélben<sup>64</sup> az intézmények felé is megfogalmazta elvárásait a társadalombiztosítási nyugdíjrendszerbe történő átlépéshez kapcsolódó tagi kifizetések banki átutalása, a postai kiutalása költségeinek áthárításával kapcsolatban. E szerint a Felügyelet azt az intézményi gyakorlatot tekintette kellően méltányos eljárásnak, amely a pénztárak a Magyar Posta Zrt.-től, illetőleg a banki utalásnál közreműködő pénzügyi szervezetektől igénybe vehető kedvezményeket érvényesítik a volt pénztártagok felé a költségek minimalizálása érdekében.

---

<sup>63</sup> [https://www.pszaf.hu/hirek/ujdonsagok/mnyp\\_kerelmek\\_int.html](https://www.pszaf.hu/hirek/ujdonsagok/mnyp_kerelmek_int.html),  
[https://www.pszaf.hu/data/cms2304467/GYIK\\_TB\\_mnyp\\_110823.pdf](https://www.pszaf.hu/data/cms2304467/GYIK_TB_mnyp_110823.pdf),  
[https://www.pszaf.hu/hirek/ujdonsagok/11\\_07\\_19-mnyp-posta.html](https://www.pszaf.hu/hirek/ujdonsagok/11_07_19-mnyp-posta.html),  
[https://www.pszaf.hu/fogyasztoknak/kiemelt\\_fogyaszto/mnyp\\_TB\\_GYIK/mnyp\\_TB\\_QandA.html](https://www.pszaf.hu/fogyasztoknak/kiemelt_fogyaszto/mnyp_TB_GYIK/mnyp_TB_QandA.html)

<sup>64</sup> [https://www.pszaf.hu/hirek/ujdonsagok/11\\_08\\_03-mnyp-PSZAF\\_elv.html](https://www.pszaf.hu/hirek/ujdonsagok/11_08_03-mnyp-PSZAF_elv.html)

## Melléklet

## Pénzpiac

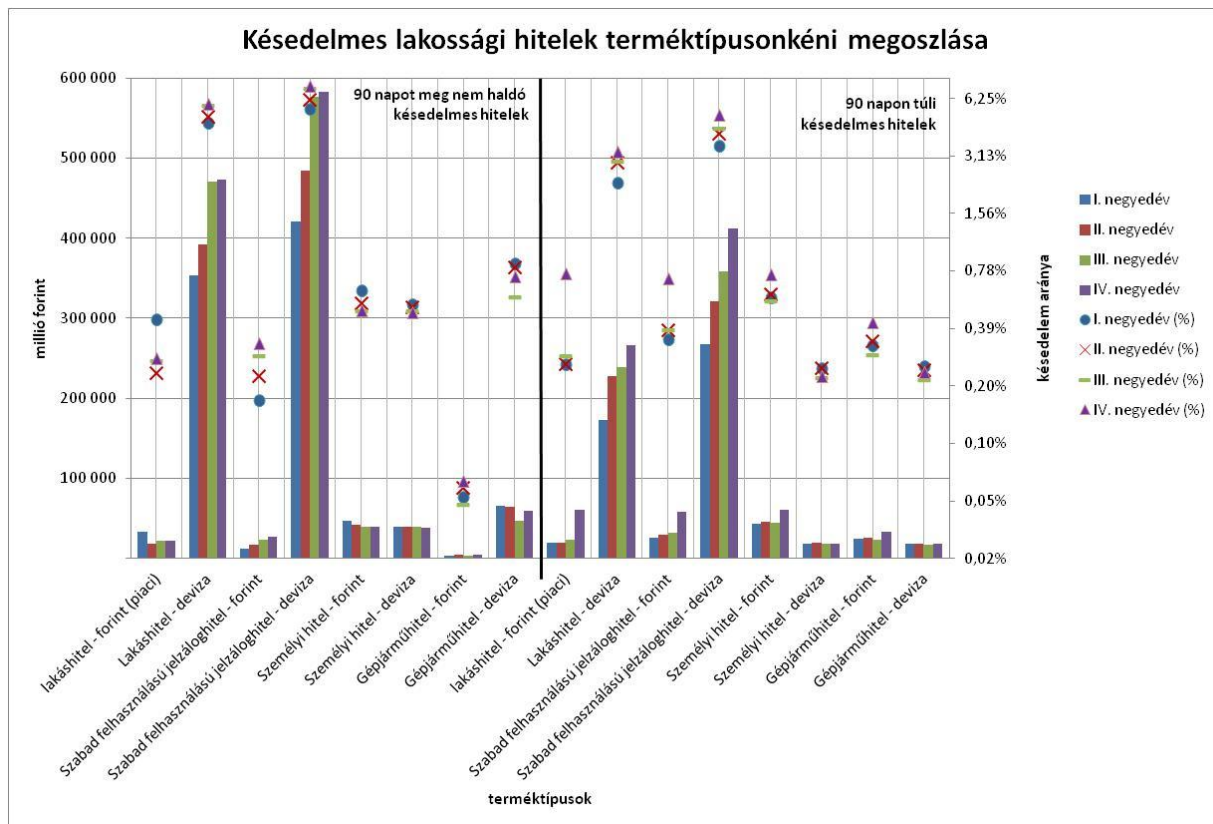
M1. táblázat Pénzpiaci szabályozás összefoglalása

|                                                      | Jogszabály                                                                                                                                                  | Rendelkezés                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Hatályos                                |
|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| 1.                                                   | A devizakölcsönök törlesztési árfolyamának rögzítéséről és a lakóingatlanok kényszerértékesítésének rendjéről szóló 2011. évi LXXV. törvény                 | Gyűjtőszámlahitel kényszerértékesítési kvóta                                                                                                                                                                                                                                                                         | 2011. augusztus 12.<br>2011. október 1. |
| 2.                                                   | 163/2011 (VIII.22.) Kormányrendeletet a gyűjtőszámlahitelre vonatkozó hitelkeret-szerződés esetén az aránytalanul magas havi törlesztési terhel mértékéről, | Gyűjtőszámlahitelre vonatkozó hitelkeret-szerződés futamidejét és a havonta esedékessé váló törlesztő részlet összegét az e rendeletben meghatározott szabályok alkalmazásával, a rögzített árfolyam alkalmazási időszaka záró időpontjában fennálló tartozás figyelembevételével egyoldalúan jogosult meghatározni. | 2011. október 24.                       |
| 3.                                                   | A körülmekintő lakossági hitelezés feltételeiről és a hitelképesség vizsgálatáról szóló 361/2009. (XII. 30.) Korm. rendelet módosítása                      | Annak meghatározása, kinek nyújtható devizahitel                                                                                                                                                                                                                                                                     | 2011. július 5.                         |
| 4.                                                   | A hitelszerződésből eredő kötelezettségeiknek eleget tenni nem tudó természetes személyek lakhatásának biztosításáról szóló 2011. CLXX. törvény             | Nemzeti Eszközkezelő jogállása, feladata                                                                                                                                                                                                                                                                             | 2012. január 1.                         |
| 5.                                                   | A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény módosítása (200/B.§)                                                       | Rögzített árfolyamon történő végtörlesztés                                                                                                                                                                                                                                                                           | 2011. szeptember 29.                    |
| 6.                                                   | A központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvény                                                                                      | KHR – pozitív adós lista                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 2011. október 11.                       |
| 7.                                                   | Otthonteremtési kamattámogatásról szóló 341/2011. (XII. 29.) Korm. rendelet                                                                                 | Otthonteremtési kamattámogatás formái                                                                                                                                                                                                                                                                                | 2012. március 6.                        |
| 8.                                                   | A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény módosítása (210/B. §)                                                      | Átlátható árazás: referencia-kamathoz kötött árazás, fix kamatperiódusú árazás                                                                                                                                                                                                                                       | 2012. április 1.                        |
| 9.                                                   | A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény módosítása (199. §)                                                        | THM maximalizálás                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 2012. április 1.                        |
| <b>2012-ben elfogadott, kihirdetett jogszabályok</b> |                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                         |
| 10.                                                  | 57/2012. (III.30.) Korm. rendelet a devizakölcsönök törlesztési árfolyamának rögzítését érintő megtérítésről és a közszférában dolgozók                     | A devizakölcsönök törlesztési árfolyamának rögzítéséhez kapcsolódó részletszabályok                                                                                                                                                                                                                                  | 2012. április 1.                        |

|     |                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                               |                                          |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
|     | támogatásáról                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                               |                                          |
|     | 72/2012. (IV. 12.) Korm. rendelete a Nemzeti Eszközkezelő Zrt. és a bérlő között létrejött lakásbérleti szerződés szerinti lakbér mértékéről és a lakáscseréhez történő hozzájárulás feltételeiről | Nemzeti Eszközkezelő tevékenységéhez kapcsolódó részletszabályok                                                                                                                                              | 2012. április 13.                        |
| 12. | A devizakölcsönök törlesztési árfolyamának rögzítéséről és a lakóingatlanok kényszerértékesítésének rendjéről szóló 2011. évi LXXV. törvény módosítása                                             | Árfolyamrögzítő konstrukció kiterjesztése<br><br>A fizetési kötelezettséget tartósan nem teljesítő devizakölcsön-adósok devizakölcsön-szerződése alapján fennálló fizetési kötelezettségének forintra váltása | 2012. április 1.<br><br>2012. április 1. |
| 13. | 26/2012. (III.6.) Kormányrendelet az otthoneremtési kamattámogatásról szóló 341/2011 (XII.29.) kormányrendelet módosításáról                                                                       | Új lakás vásárlására, építésére, valamint használt lakás korszerűsítése esetén igénybe vehető kamattámogatás                                                                                                  | 2012. március 6.                         |

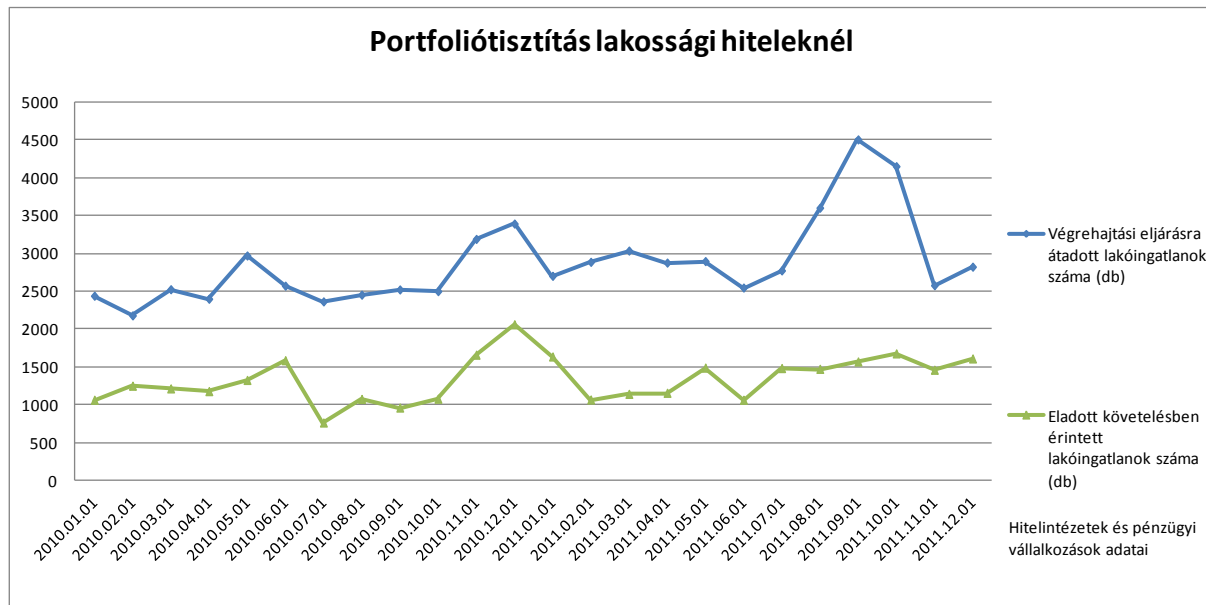
## Háztartási hitelezéshez kapcsolódó ábrák

M1. ábra



Forrás: PSZÁF, MNB

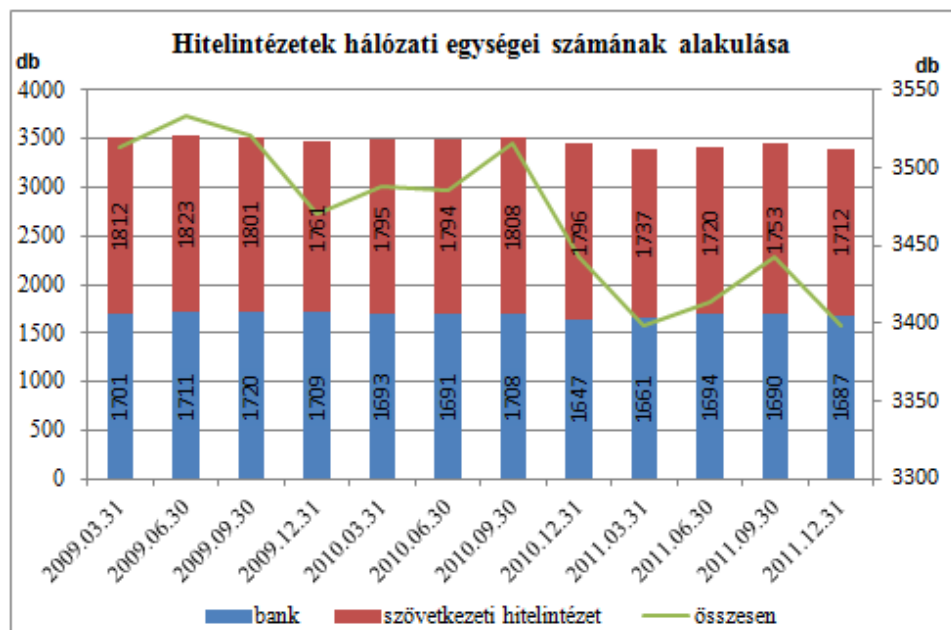
M2. ábra



Forrás: PSZÁF

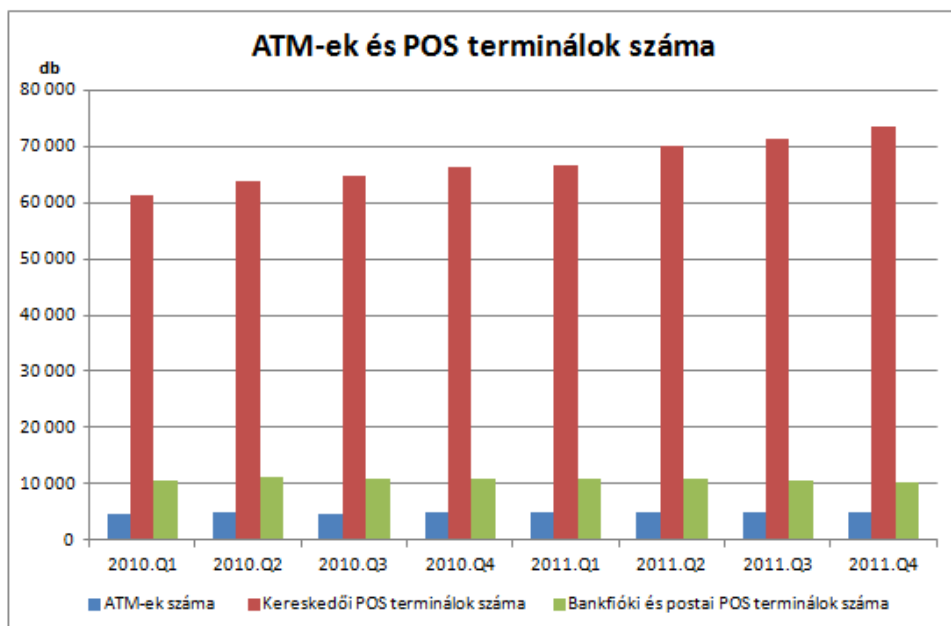
**Lakossági betétek, megtakarítások, számlavezetés és kapcsolódó szolgáltatásokra vonatkozó ábrák**

M3. ábra



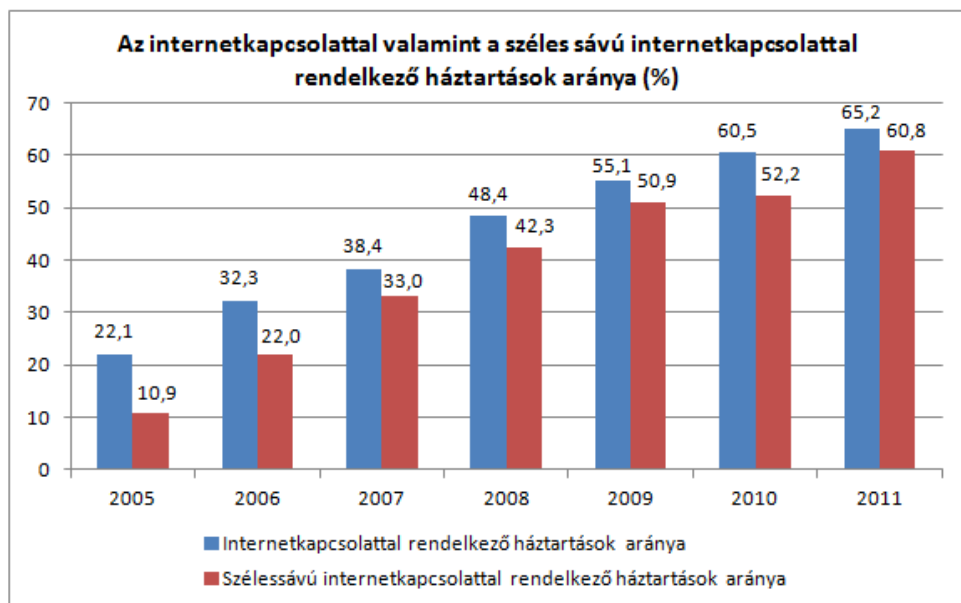
Forrás: PSZÁF

M4. ábra



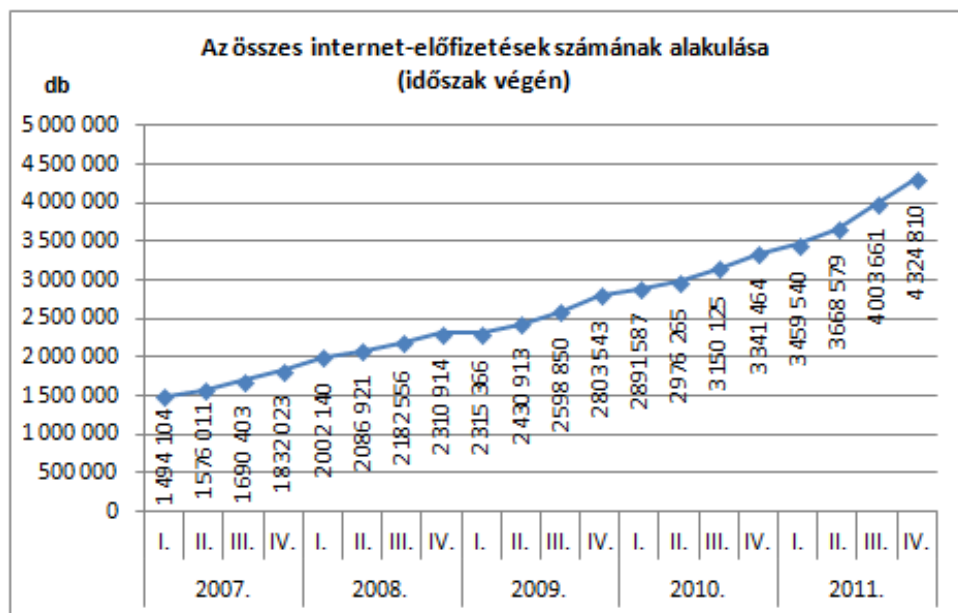
Forrás: MNB

M5. ábra



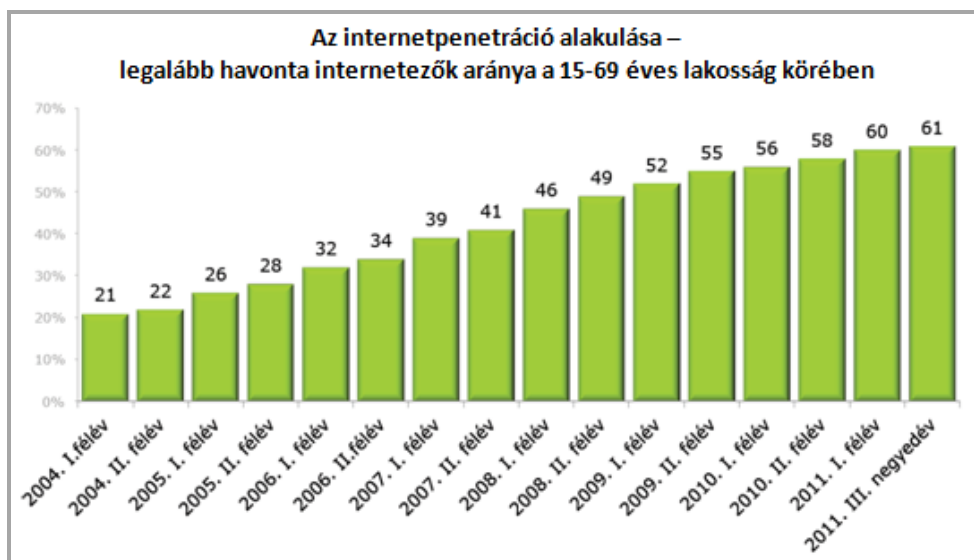
Forrás: KSH

M6. ábra



Forrás: KSH

M7. ábra



Forrás: NRC Kft.

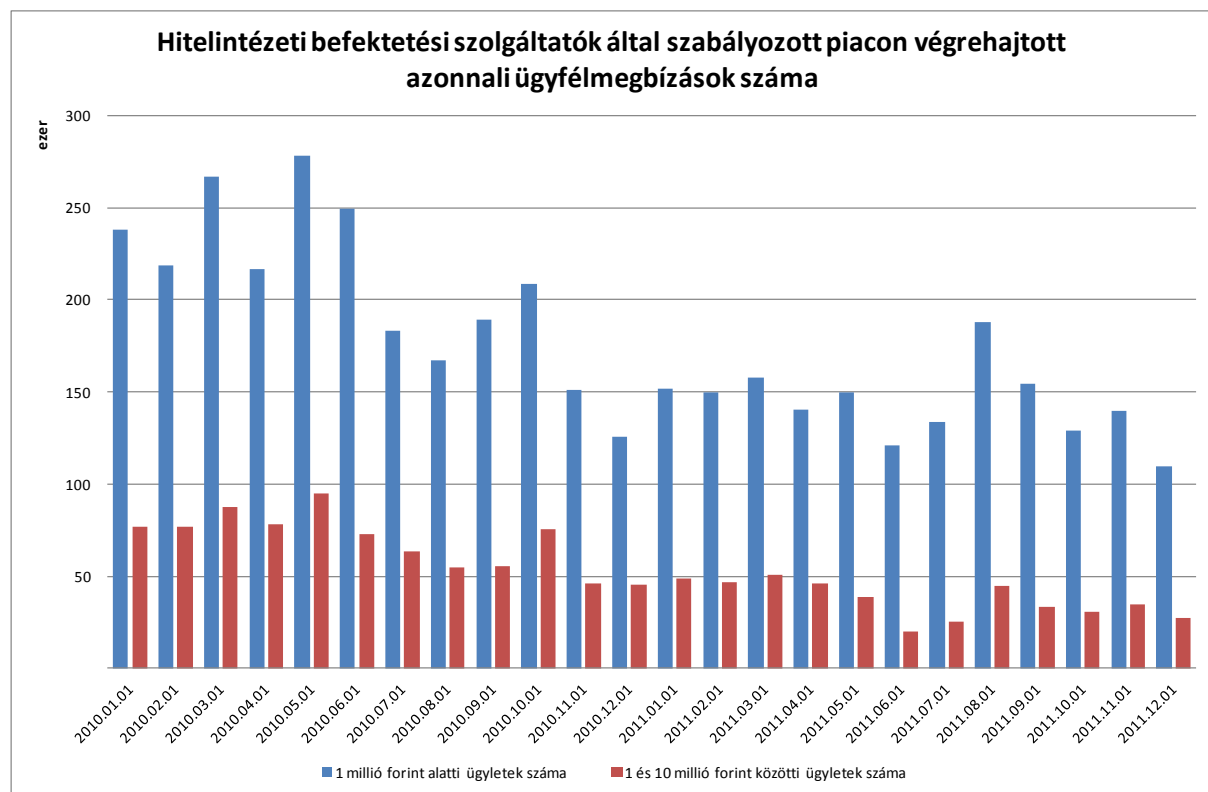
## Tőkepiac

M2. táblázat

| Kumulált kereskedési adatok                                        |         |        |         |        |         |        |         |        |
|--------------------------------------------------------------------|---------|--------|---------|--------|---------|--------|---------|--------|
| Hitelintézetek által teljesített megbízások                        |         |        |         |        |         |        |         |        |
|                                                                    | 2008 H1 | 2008   | 2009 H1 | 2 009  | 2010 H1 | 2 010  | 2011 H1 | 2011   |
| Értékpapírok kumulált forgalma szabályozott piacon                 | 1 325   | 2 630  | 1 162   | 2 455  | 1 254   | 2 086  | 669     | 1 425  |
| Értékpapírok kumulált forgalma szabályozott piacon kívül           | 2 625   | 5 079  | 1 982   | 4 346  | 6 976   | 14 354 | 8 514   | 17 043 |
| Származtatott ügyletek kumulált forgalma szabályozott piacon       | 672     | 1 106  | 280     | 713    | 449     | 1 120  | 552     | 1 048  |
| Származtatott ügyletek kumulált forgalma szabályozott piacon kívül | 24      | 45     | 27      | 58     | 24      | 78     | 35      | 99     |
| Összes megbízás alapján teljesített forgalom                       | 4 646   | 8 860  | 3 451   | 7 572  | 8 703   | 17 638 | 9 770   | 19 615 |
| Befektetési vállalkozások által teljesített megbízások             |         |        |         |        |         |        |         |        |
|                                                                    | 2008 H1 | 2008   | 2009 H1 | 2 009  | 2010 H1 | 2 010  | 2011 H1 | 2011   |
| Értékpapírok kumulált forgalma szabályozott piacon                 | 2 411   | 4 844  | 2 747   | 6 144  | 3 999   | 6 899  | 2 353   | 4 516  |
| Értékpapírok kumulált forgalma szabályozott piacon kívül           | 811     | 1 569  | 785     | 1 848  | 1 198   | 2 418  | 1 669   | 2 915  |
| Származtatott ügyletek kumulált forgalma szabályozott piacon       | 3 246   | 6 085  | 3 298   | 7 124  | 3 760   | 6 738  | 2 344   | 5 001  |
| Származtatott ügyletek kumulált forgalma szabályozott piacon kívül | 7 678   | 11 920 | 3 519   | 6 796  | 6 016   | 13 116 | 8 637   | 21 464 |
| Összes megbízás alapján teljesített forgalom                       | 14 146  | 24 418 | 10 349  | 21 912 | 14 973  | 29 171 | 15 003  | 33 896 |
| Fióktelepek által teljesített megbízások                           |         |        |         |        |         |        |         |        |
|                                                                    | 2008 H1 | 2008   | 2009 H1 | 2 009  | 2010 H1 | 2 010  | 2011 H1 | 2011   |
| Értékpapírok kumulált forgalma szabályozott piacon                 | 512     | 1 053  | 134     | 286    | 777     | 1 324  | 467     | 973    |
| Értékpapírok kumulált forgalma szabályozott piacon kívül           | 20      | 52     | 56      | 117    | 1 940   | 5 967  | 3 891   | 4 546  |
| Származtatott ügyletek kumulált forgalma szabályozott piacon       | 782     | 1 041  | 0       | 0      | 292     | 570    | 163     | 455    |
| Származtatott ügyletek kumulált forgalma szabályozott piacon kívül | 0       | 0      | 0       | 0      | 0       | 0      | 0       | 0      |
| Összes megbízás alapján teljesített forgalom                       | 1 314   | 2 146  | 190     | 403    | 3 009   | 7 861  | 4 521   | 5 974  |

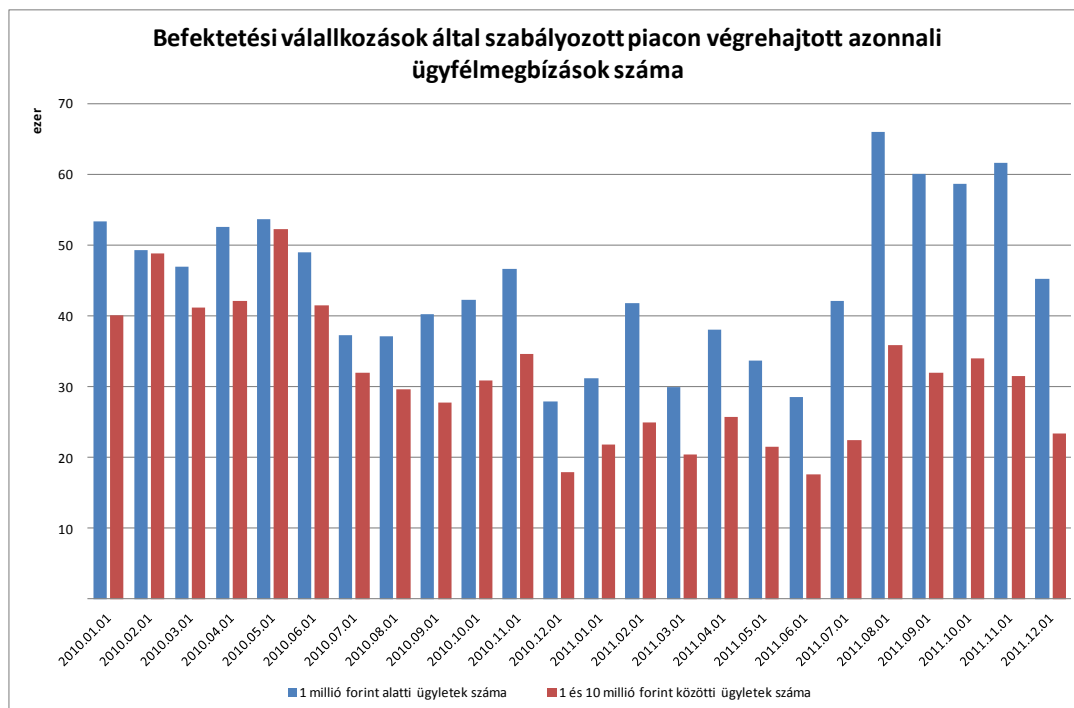
Forrás: PSZÁF

M8. ábra



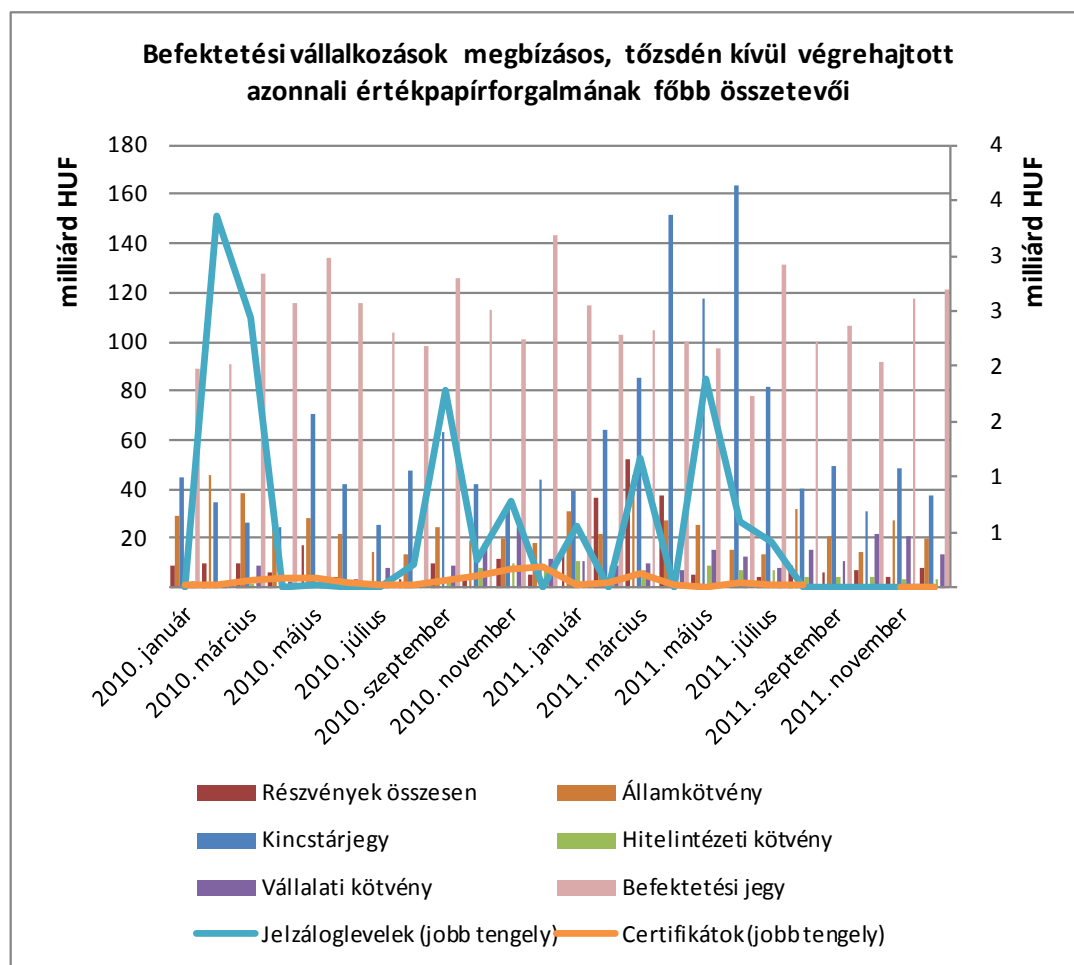
Forrás: PSZÁF

M9. ábra



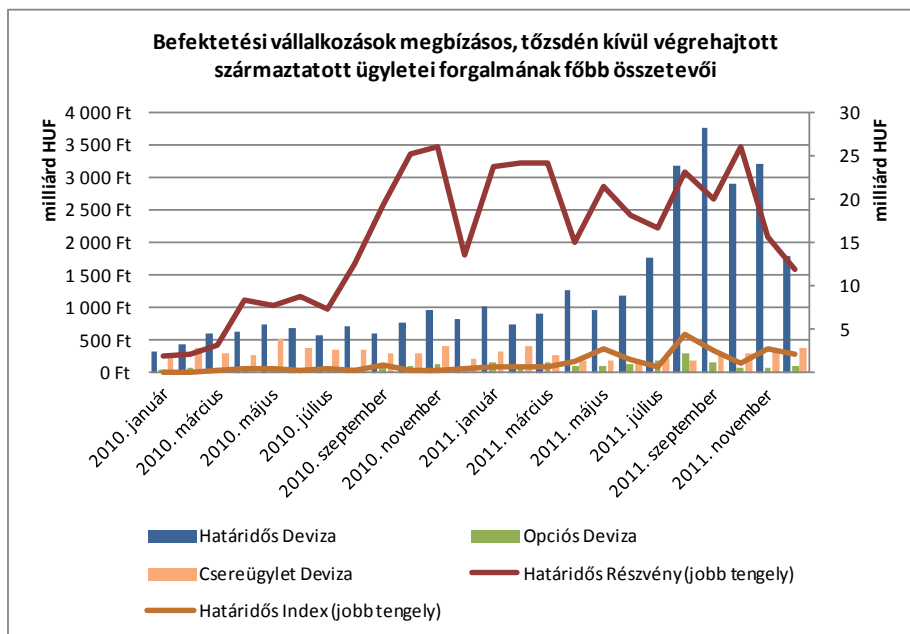
Forrás: PSZÁF

M10. ábra



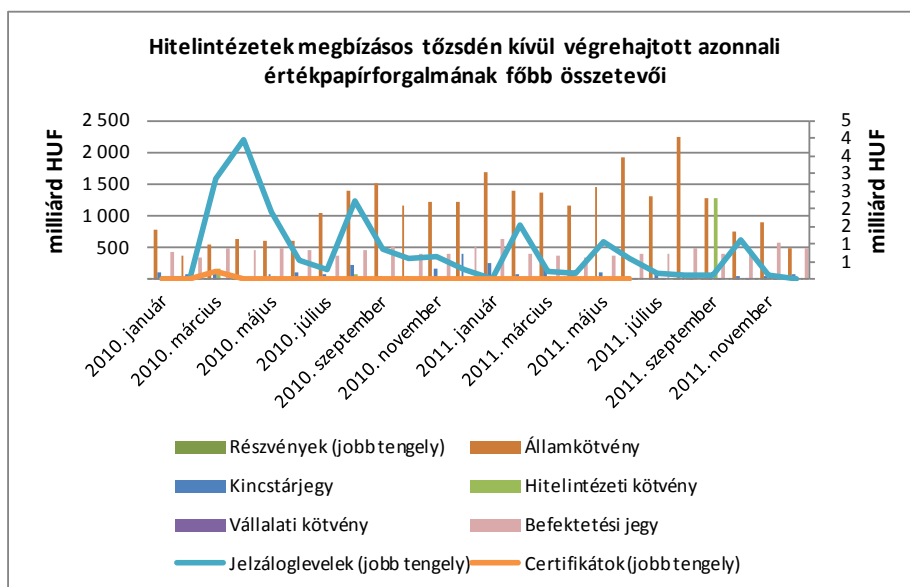
Forrás: PSZÁF

M11. ábra



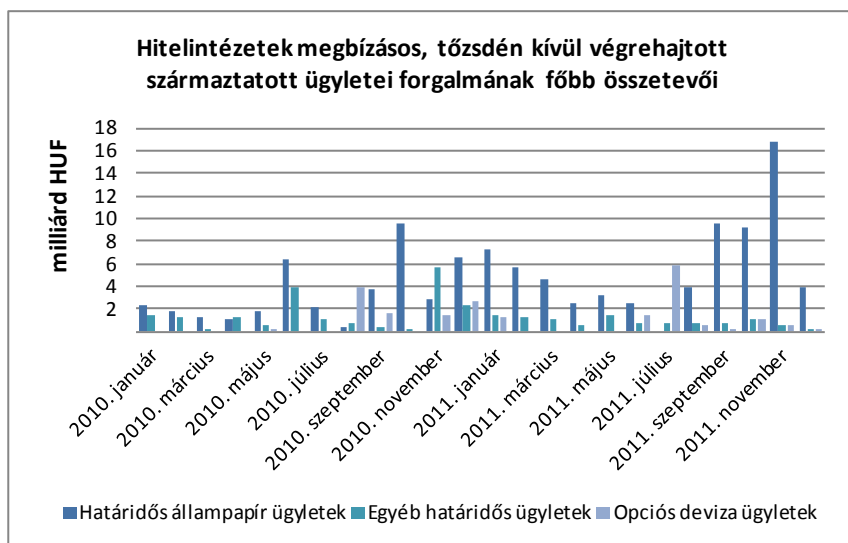
Forrás: PSZÁF

M12. ábra



Forrás: PSZÁF

M13. ábra



Forrás: PSZÁF